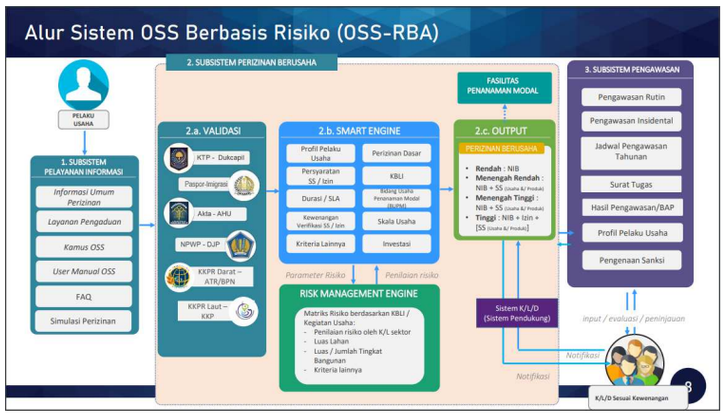
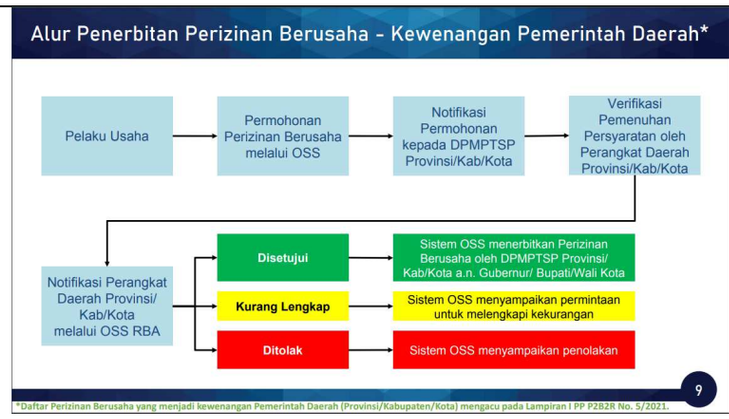
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47215 Perdagangan Eceran Hasil Perikanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan: dan 2. Laporan Kegiatan Usaha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

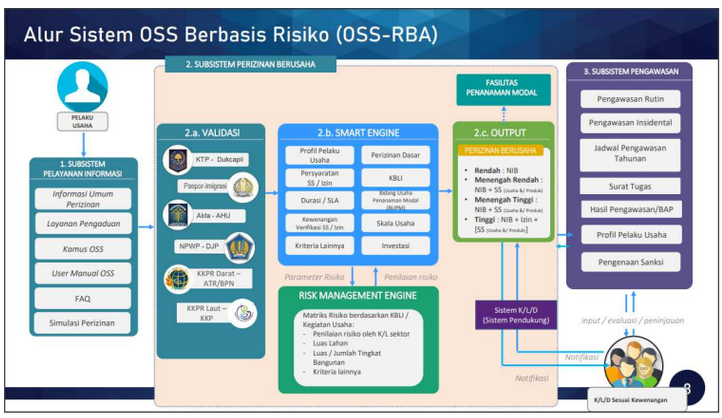
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

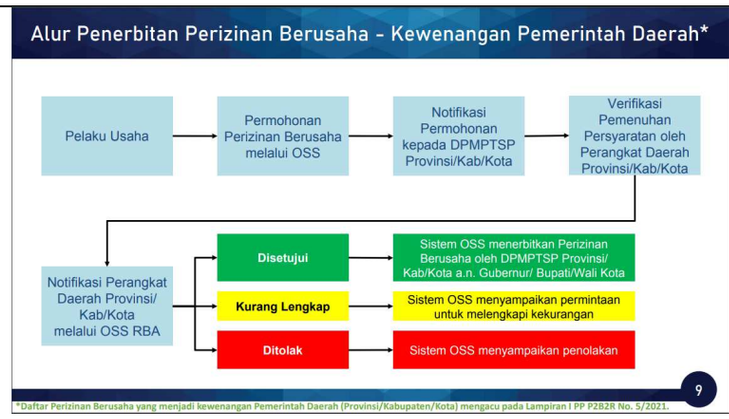
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47245 Perdagangan Eceran Daging dan Ikan Olahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha perdagangan eceran khusus berbagai jenis produk ikan olahan, udang, kerang yang diasinkan atau dikeringkan di dalam bangunan, seperti sosis, bakso, abon, ikan teri, cucut, selar, kerapu, udang, re bon, petek, gabus, sepat, cumi- cumi, kepah, remis, dan kerang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

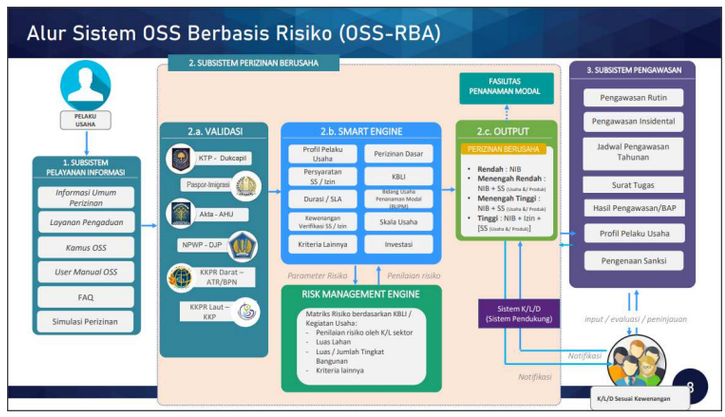
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

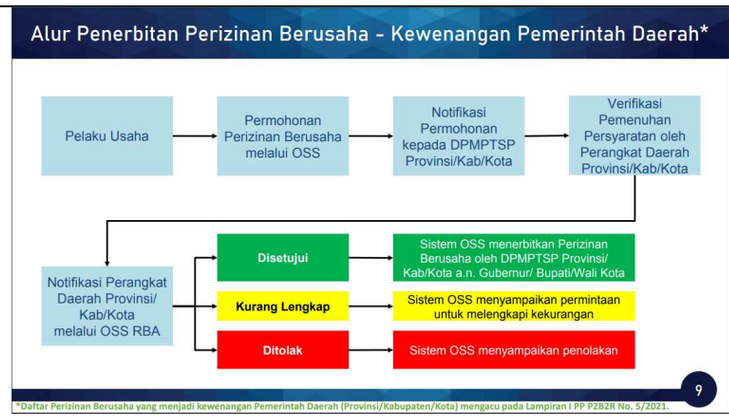
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47753 Perdagangan Eceran Ikan Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** Tidak ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

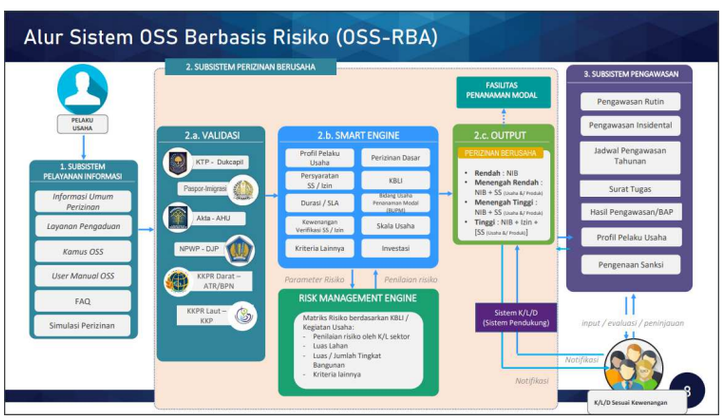
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

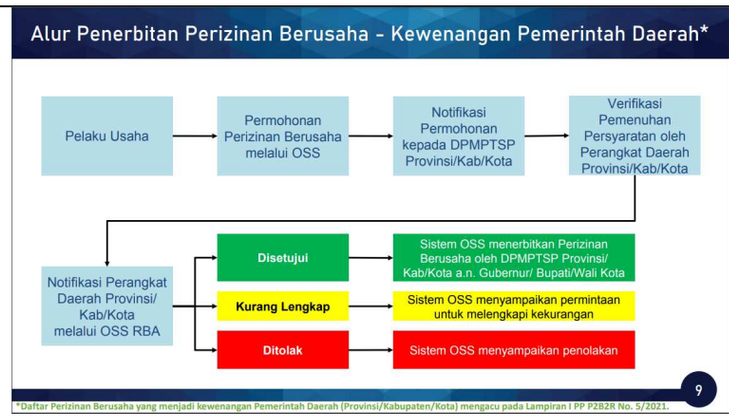
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47754 Perdagangan Eceran Pakan Ternak/Unggas/ Ikan dan Hewan Piaraan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perdagangan eceran khusus pakan ikan di dalam bangunan, seperti pakan ikan, konsentrat pakan ikan, dan tepung kerang.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

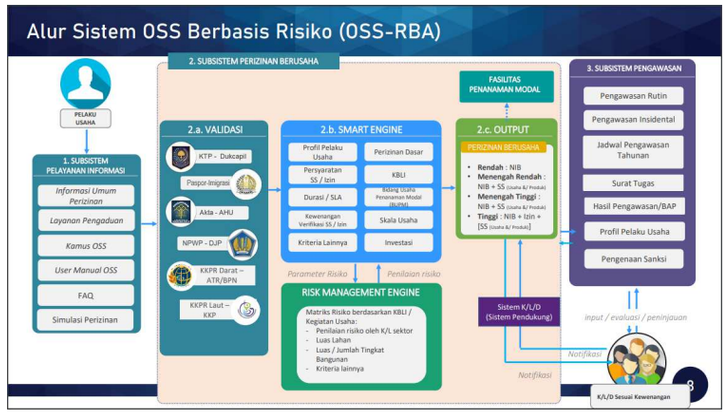
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

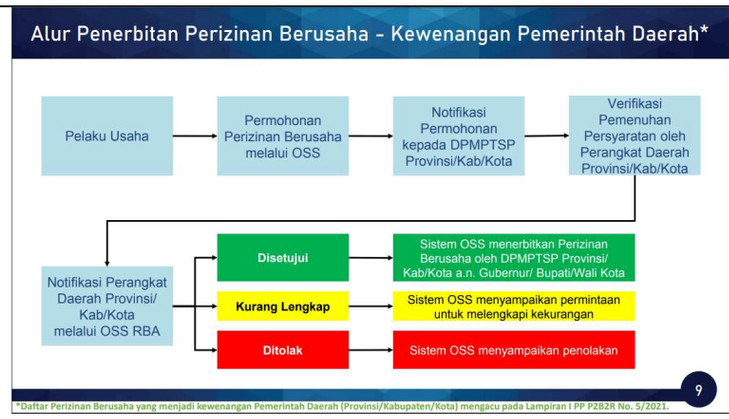
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47815 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Hasil Perikanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** Tidak ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

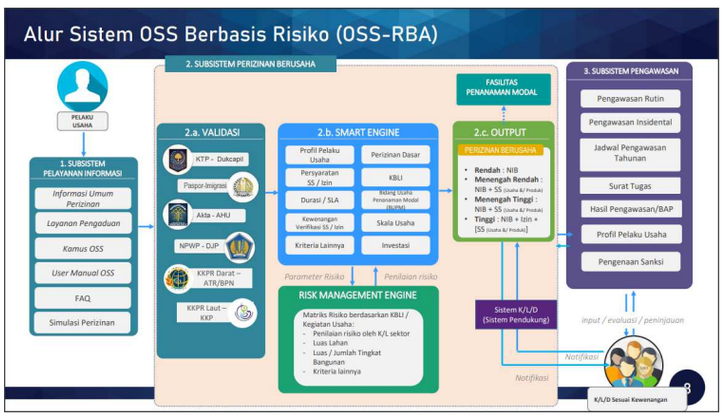
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

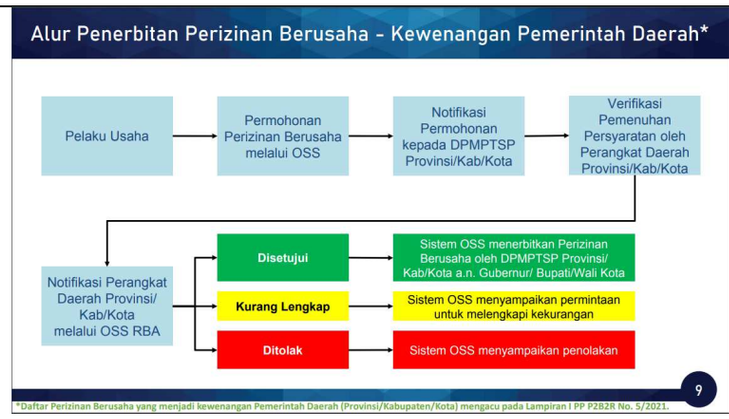
KBLI : 47825 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Daging Olahan dan Ikan Olahan

Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perdagangan eceran berbagai jenis ikan olahan yang dilakukan di pinggir jalan umum (kaki lima), serambi muka (emper) toko atau tempat tetap di pasar yang dapat dipindah-pindah atau didorong (los pasar), seperti abon, sosis, bakso, ikan teri, cucut, selar, kerapu dan ikan, udang, kerang yang diasinkan atau dikeringkan

Skala Usaha : Mikro dan Kecil

Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** Tidak ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

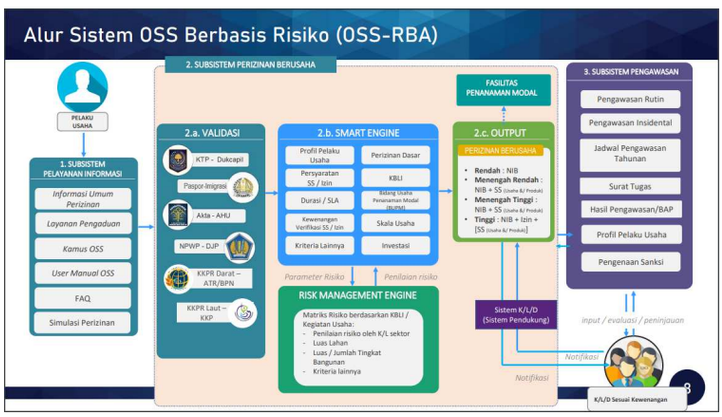
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

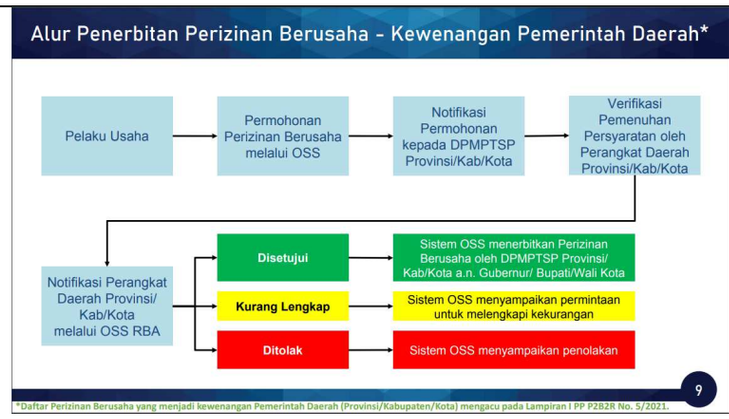
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 47828 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Pakan Ternak, Pakan Unggas dan Pakan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha perdagangan eceran berbagai jenis pakan ikan yang dilakukan di pinggir jalan umum (kaki lima), serambi muka (emper) toko atau tempat tetap di pasar yang dapat dipindah-pindah atau didorong (los pasar), seperti pakan ikan, konsentrat pakan ikan, dan tepung kerang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** Tidak ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

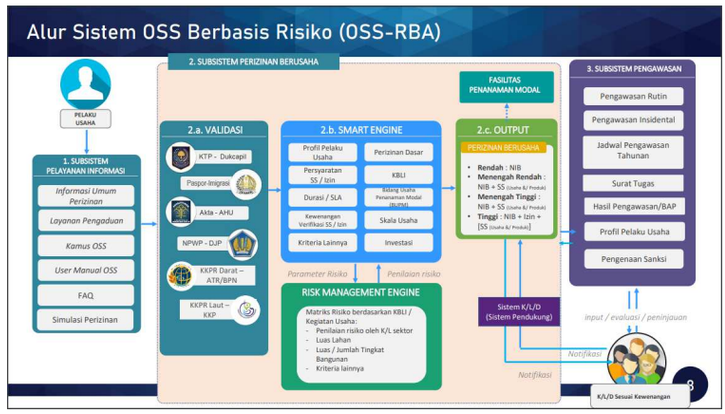
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

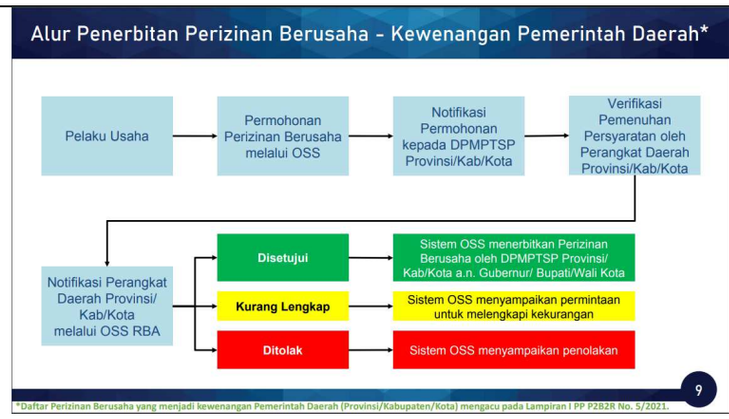
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03121 Penangkapan Pisces/ Ikan Bersirip di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Buku Kapal Perikanan;dan 2. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

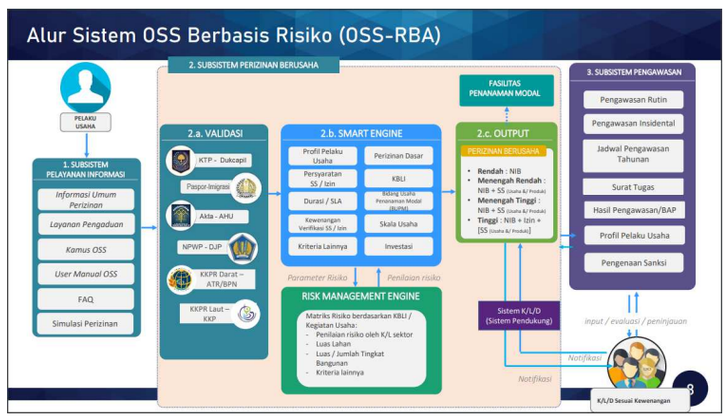
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

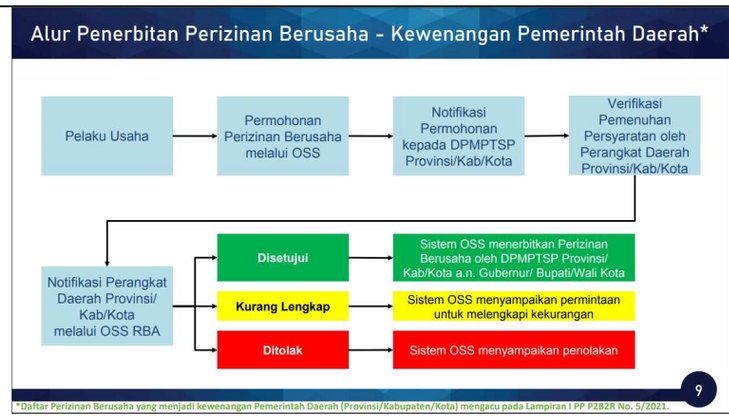
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03122 Penangkapan Crustacea di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

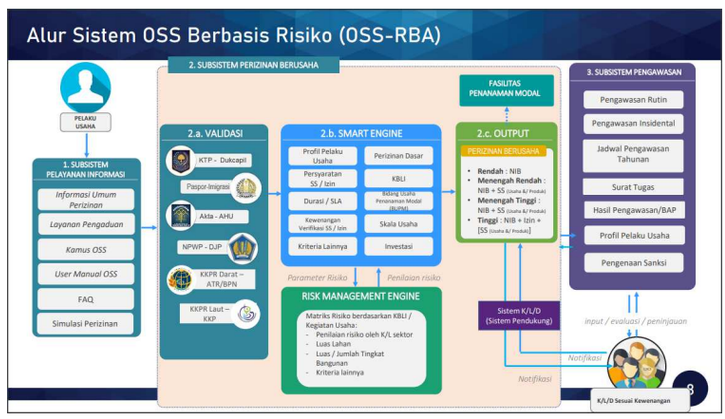
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

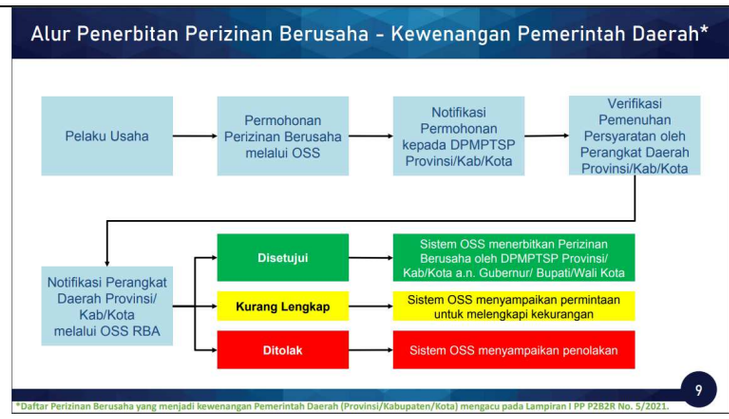
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03123 Penangkapan Mollusca di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

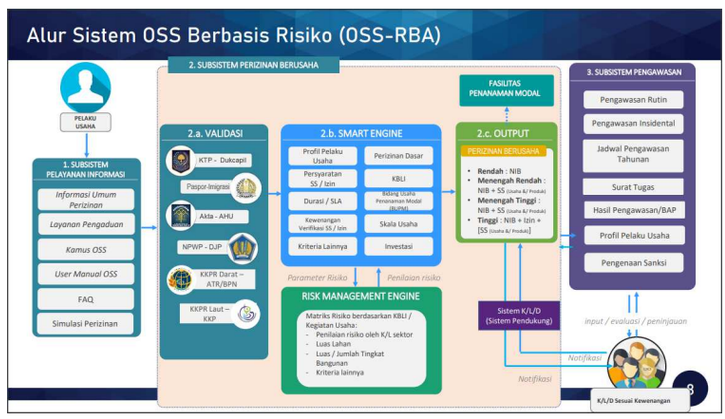
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

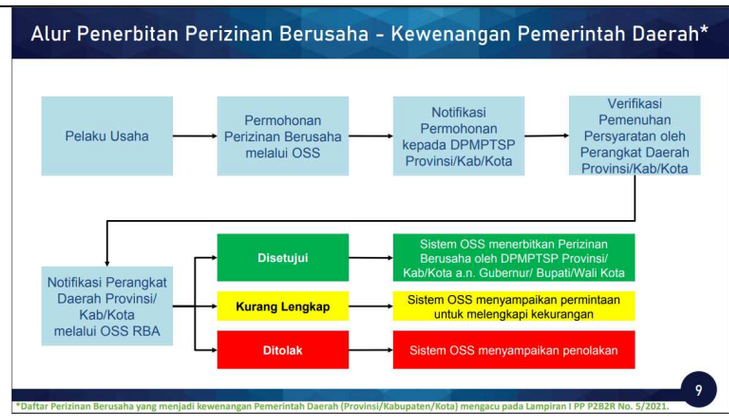
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03124 Penangkapan/ Pengambilan Tumbuhan Air di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

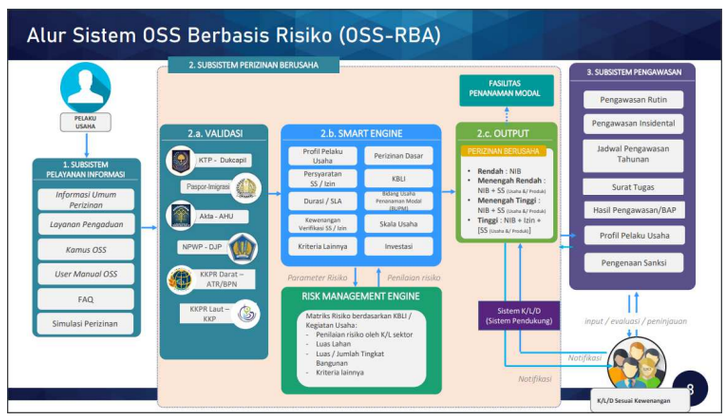
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

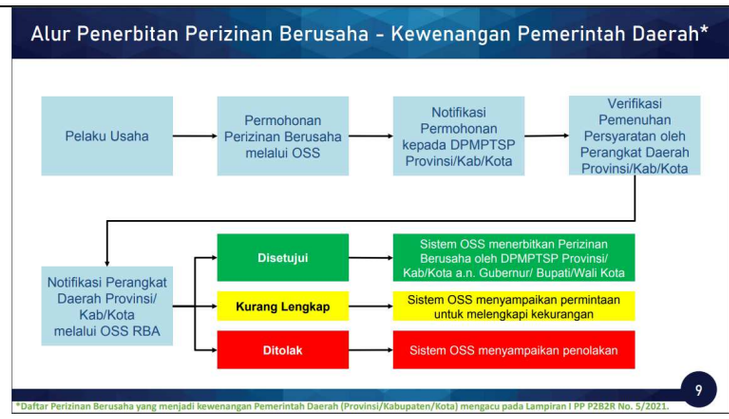
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03125 Penangkapan/ Pengambilan Induk/Benih Ikan di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

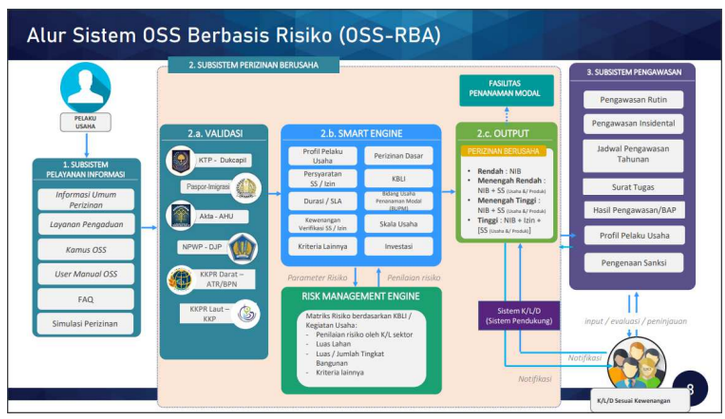
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

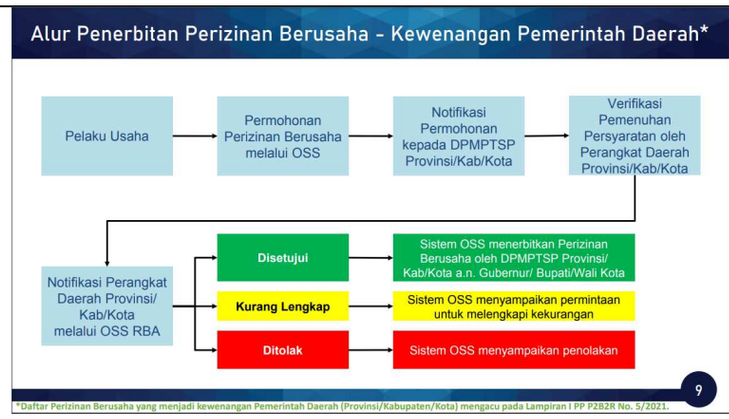
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03126 Penangkapan Ikan Hias di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

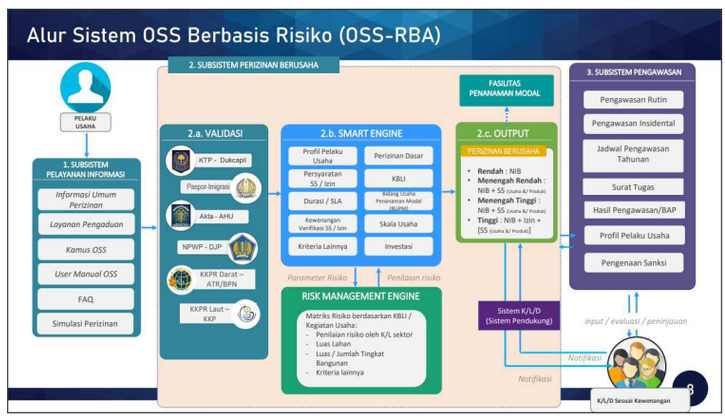
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

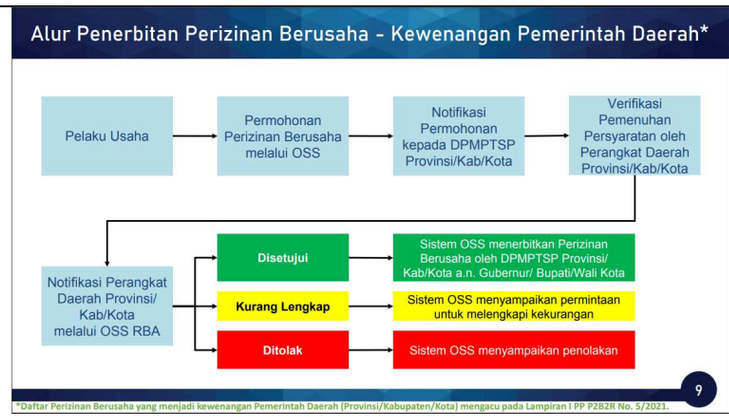
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03129 Penangkapan Biota Air Lainnya di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 3. Memiliki Buku Kapal Perikanan 4. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

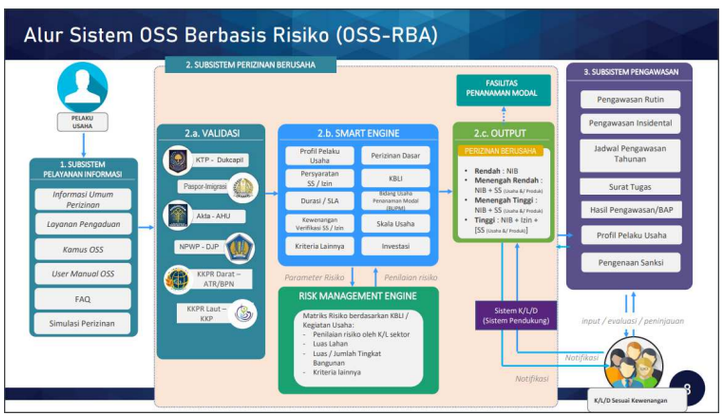
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 50222 Angkutan Sungai dan Danau untuk Barang Khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengangkutan barang dengan menggunakan kapal atau perahu barang yang dirancang secara khusus untuk mengangkut ikan
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki a
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

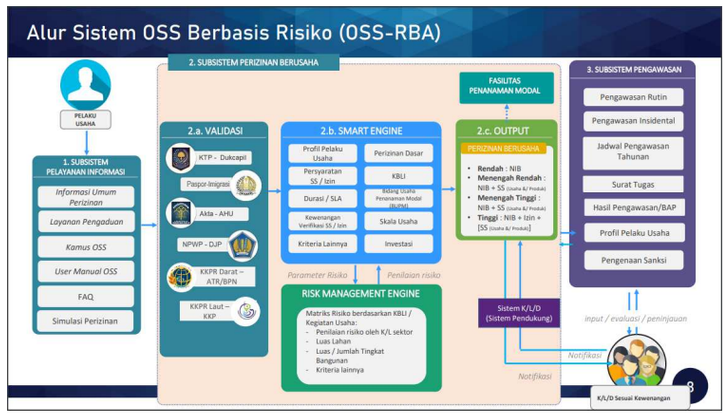
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

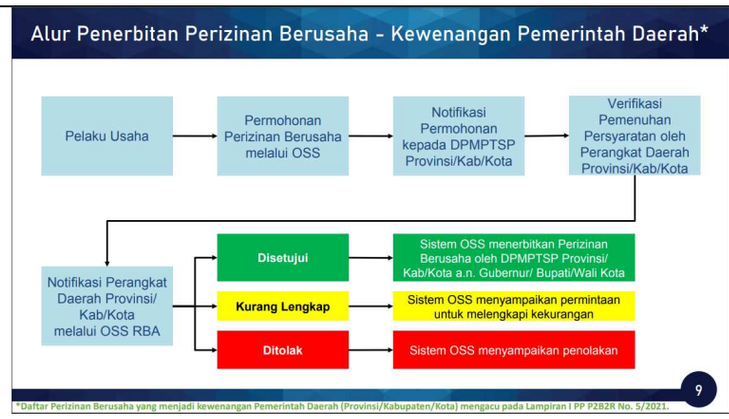
		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03213 Budidaya Ikan Hias Air Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

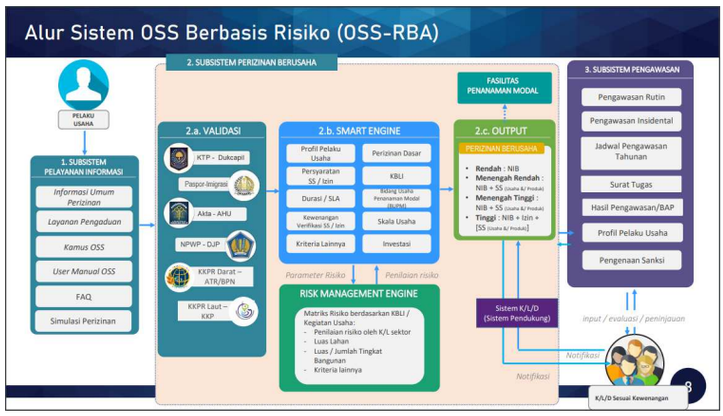
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

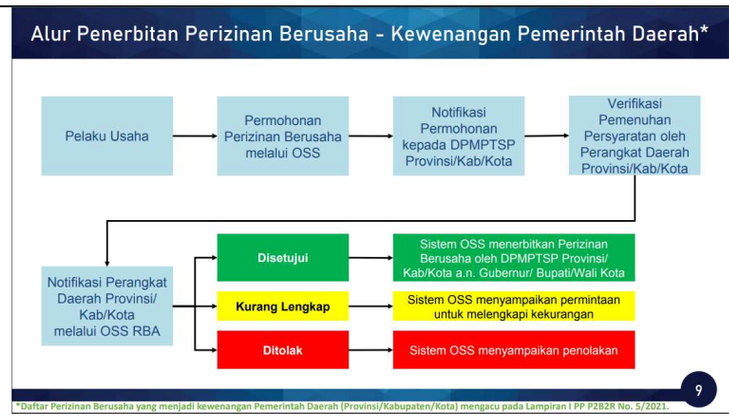
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03221 Pembesaran Ikan Air Tawar di Kolam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

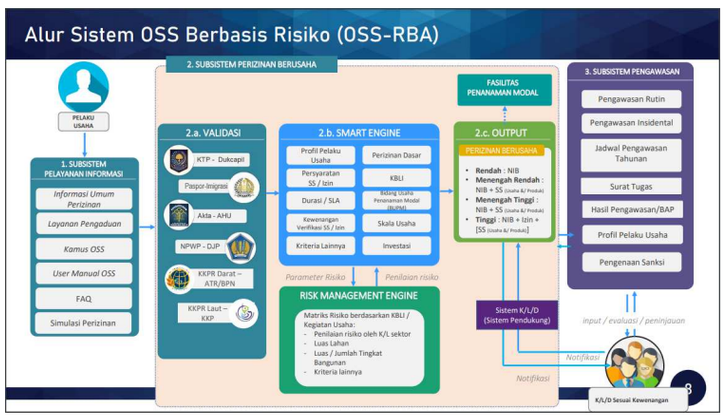
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

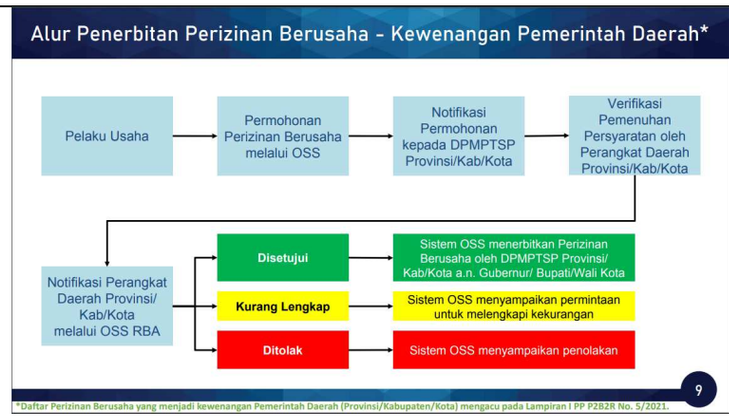
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03222 Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba Jaring Apung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

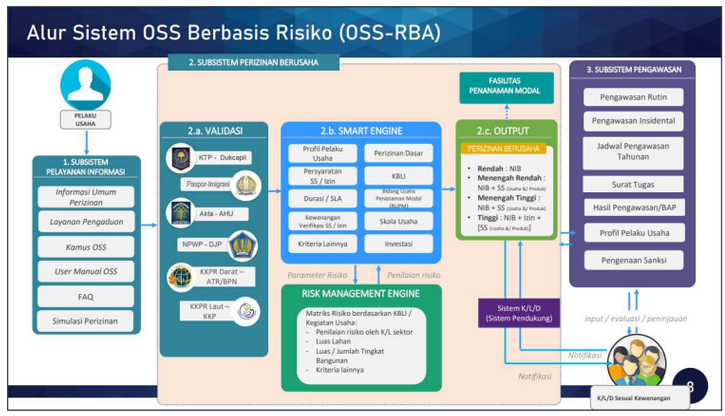
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

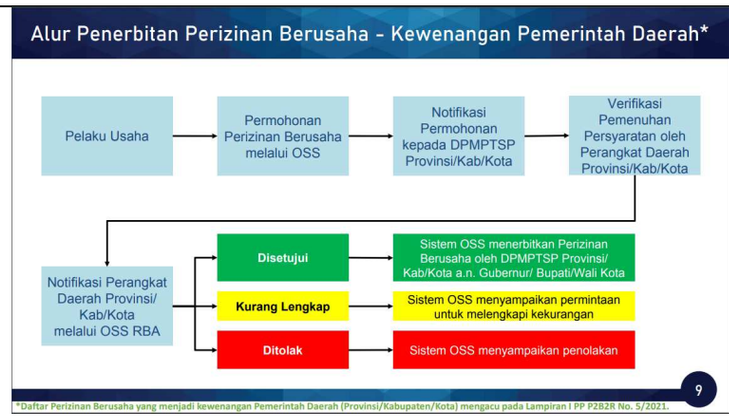
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03223 Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

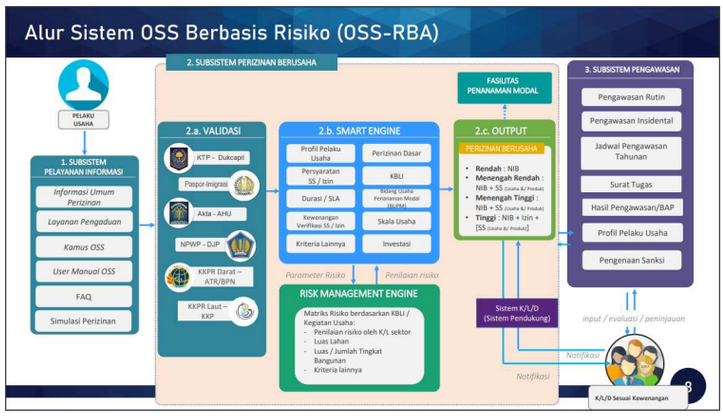
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

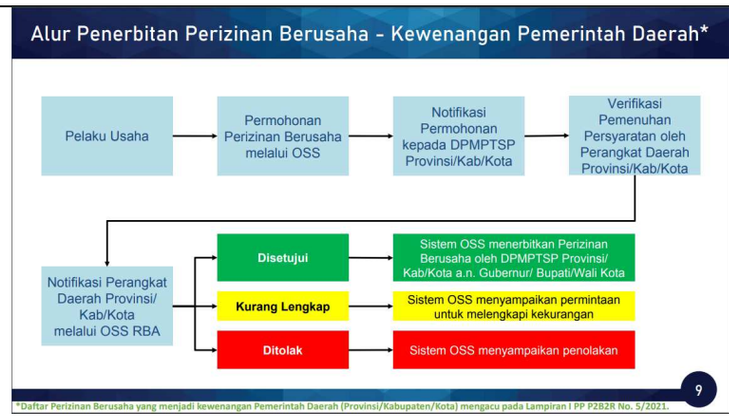
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03224 Pembesaran Ikan Air Tawar di Sawah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

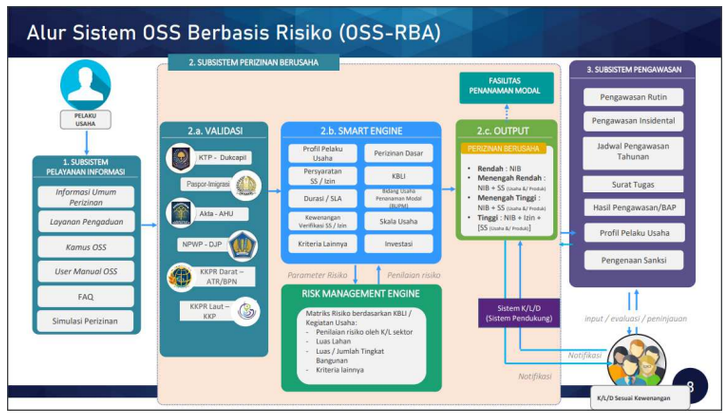
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

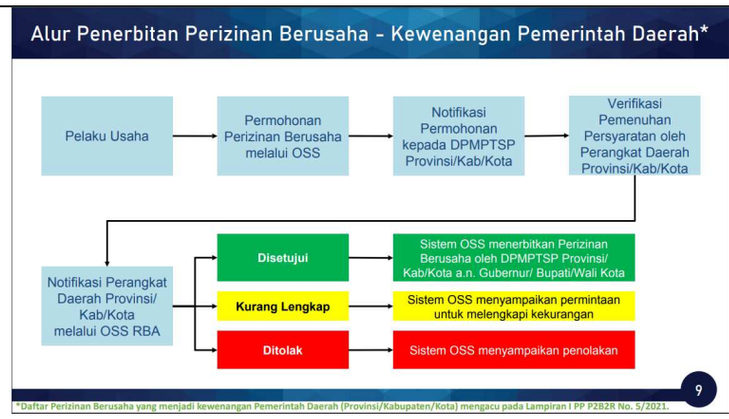
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03225 Budidaya Ikan Hias Air Tawar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

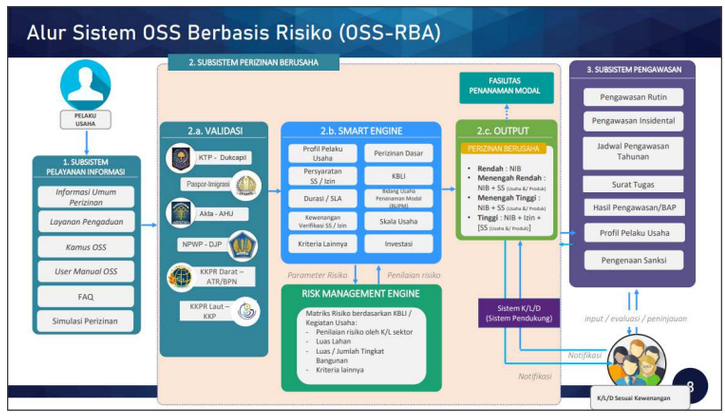
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

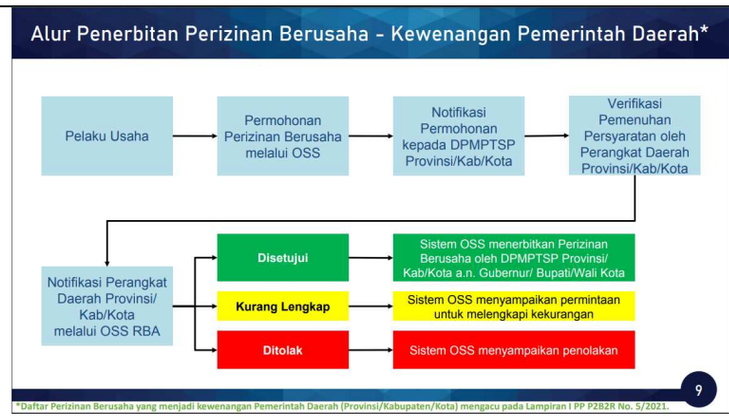
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03227 Pembesaran Ikan Air Tawar di Karamba Jaring Tancap
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

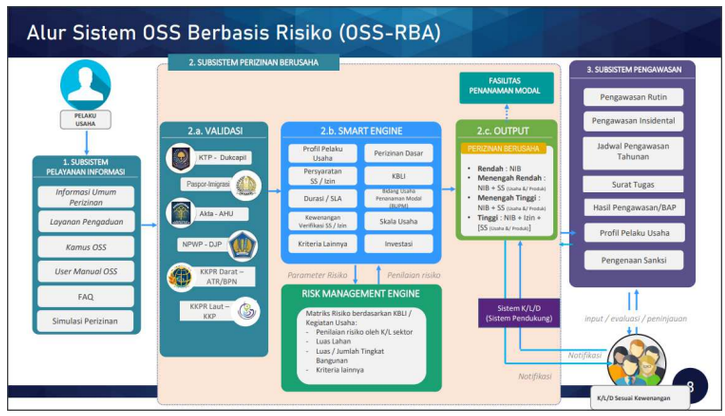
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

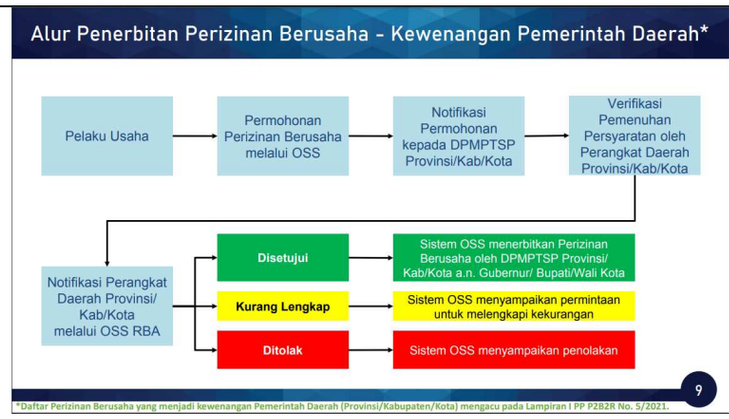
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03229 Budidaya Ikan Air Tawar di Media Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

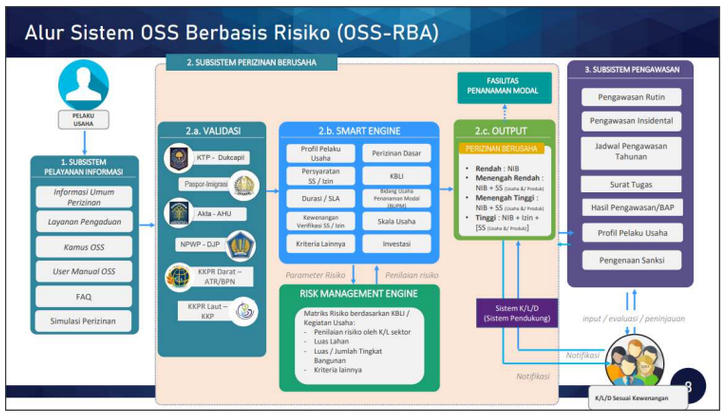
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

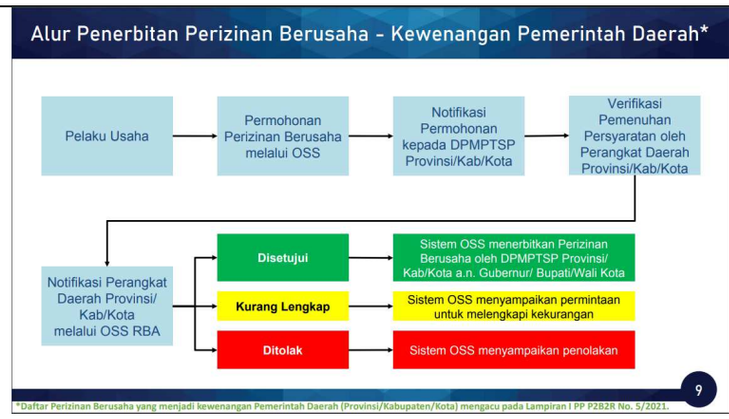
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03251 Pembesaran Pisces/Ikan Bersirip Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

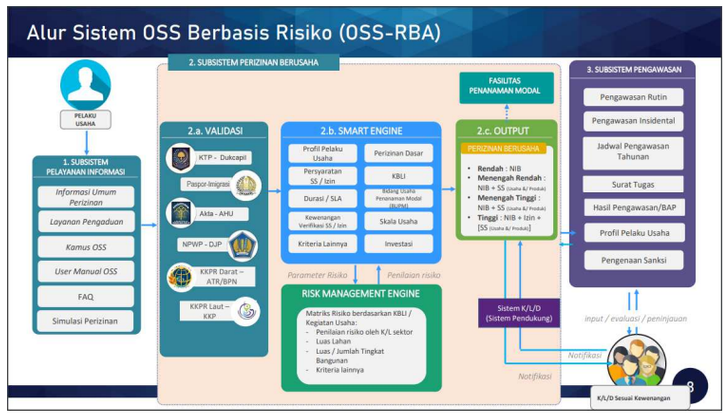
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

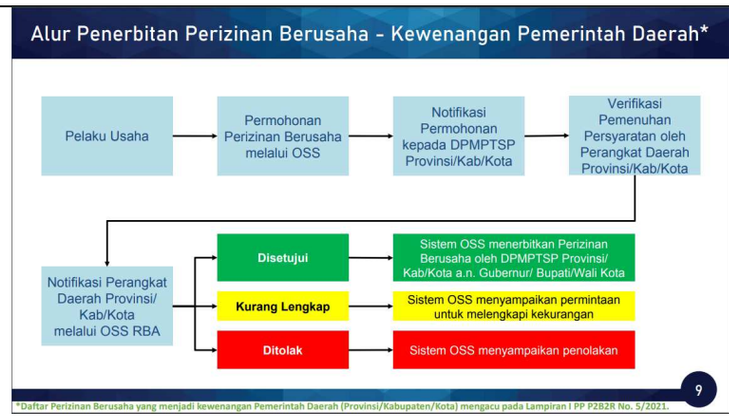
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03253 Pembesaran Mollusca Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

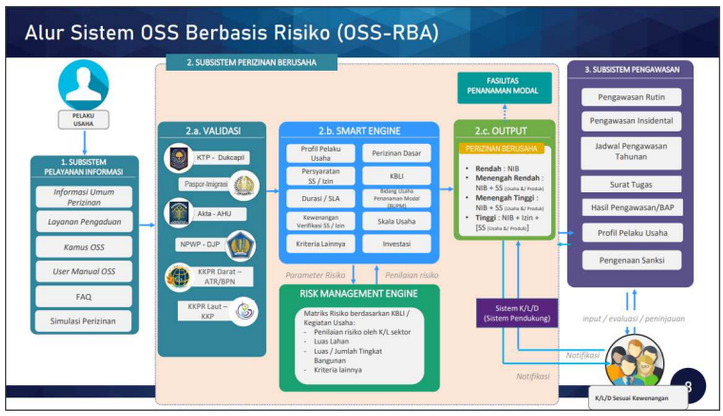
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

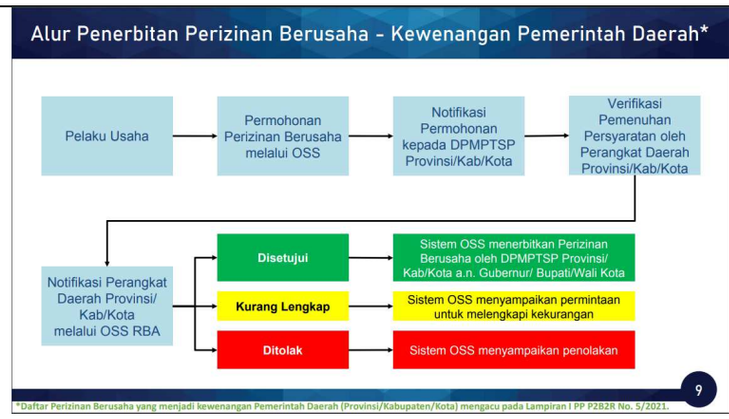
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03254 Pembesaran Crustacea Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

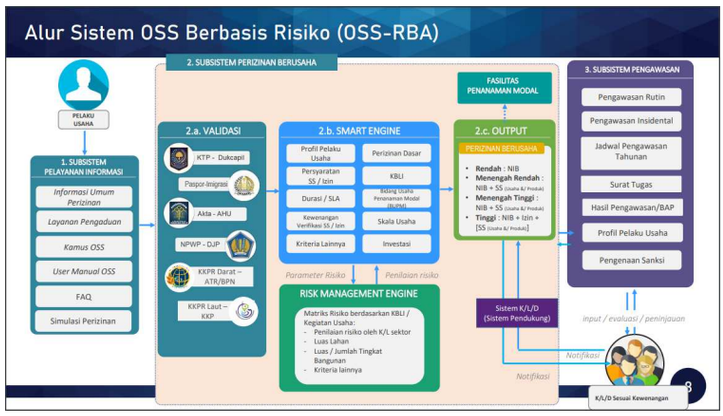
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

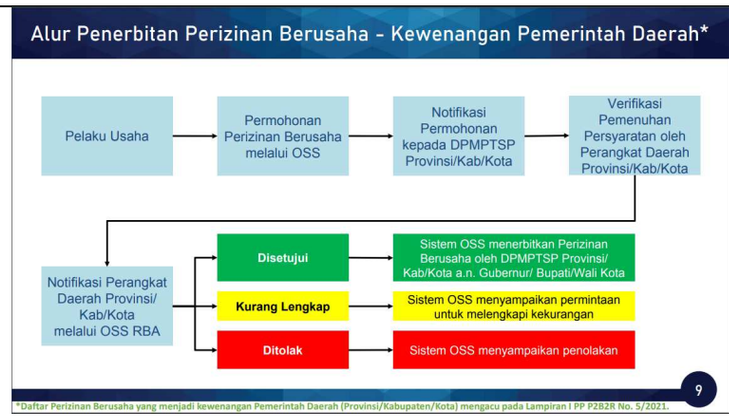
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03255 Pembesaran Tumbuhan Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

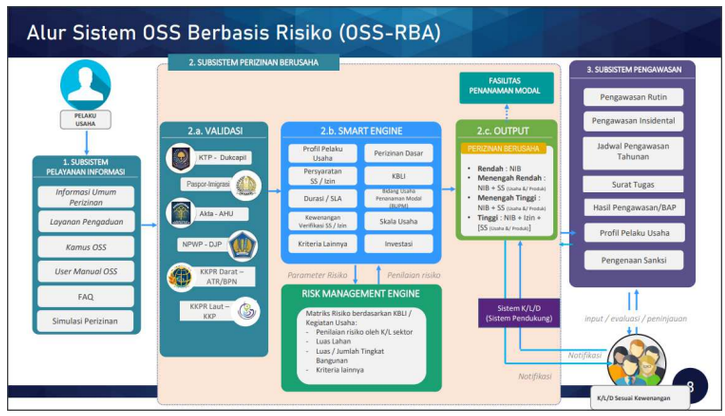
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

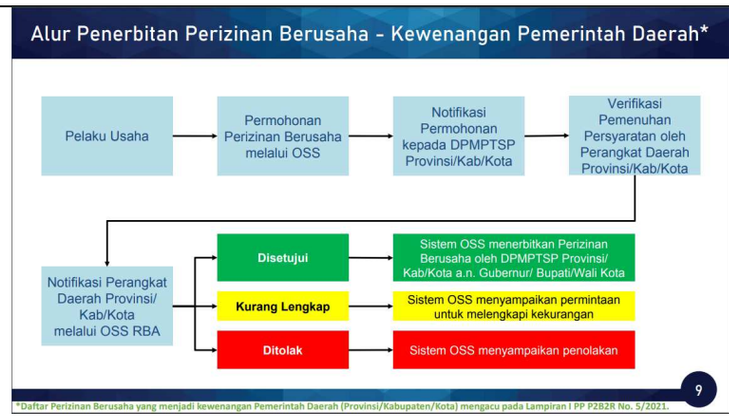
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03259 Budidaya Biota Air Payau Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

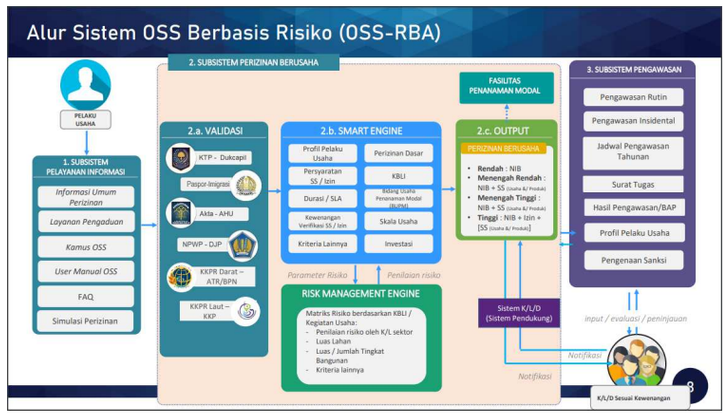
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

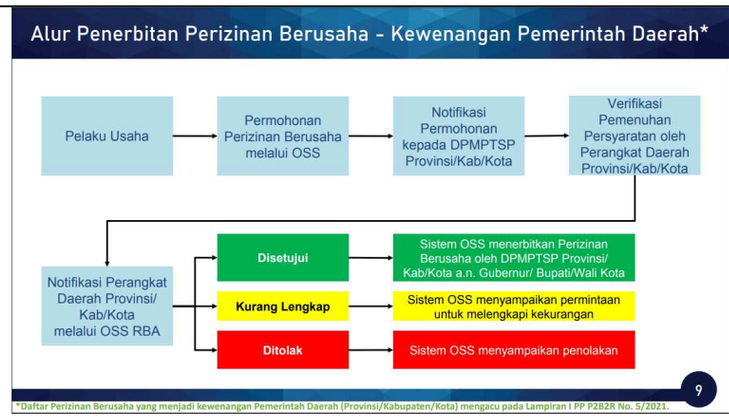
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03212 Pembenihan Ikan Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

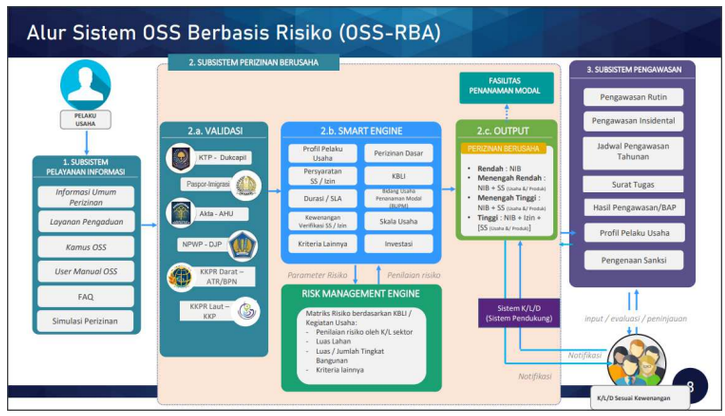
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

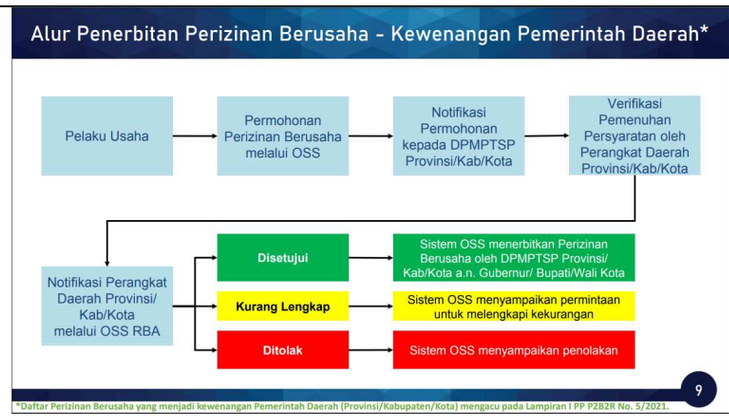
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03226 Pembenihan Ikan Air Tawar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

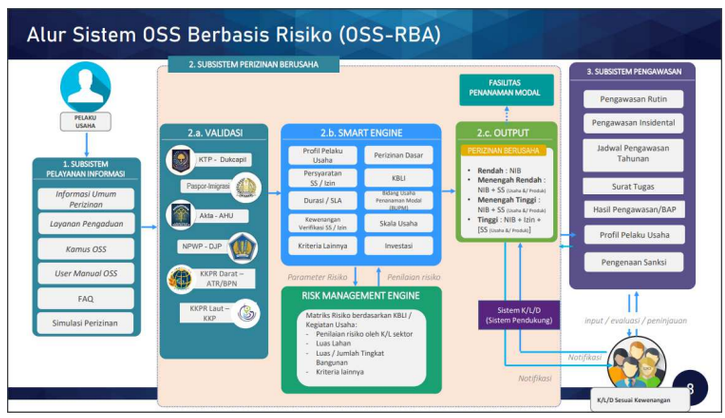
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

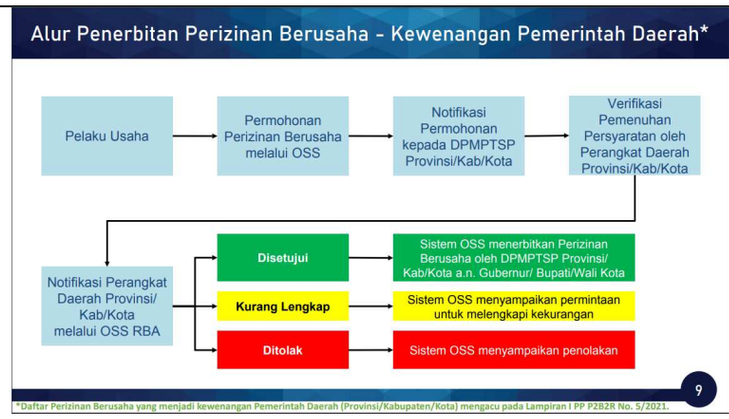
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03252 Pembenihan Ikan Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

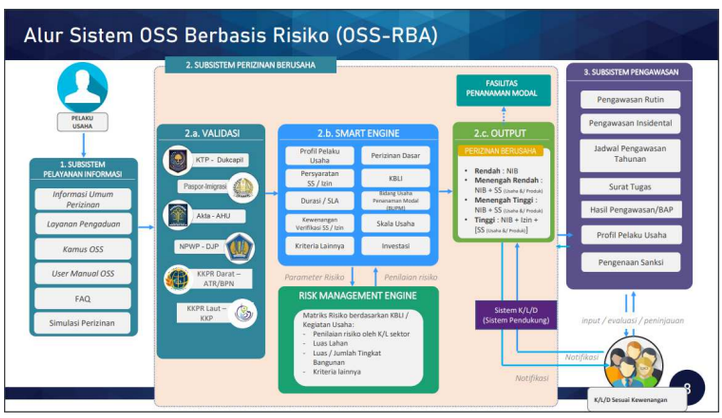
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

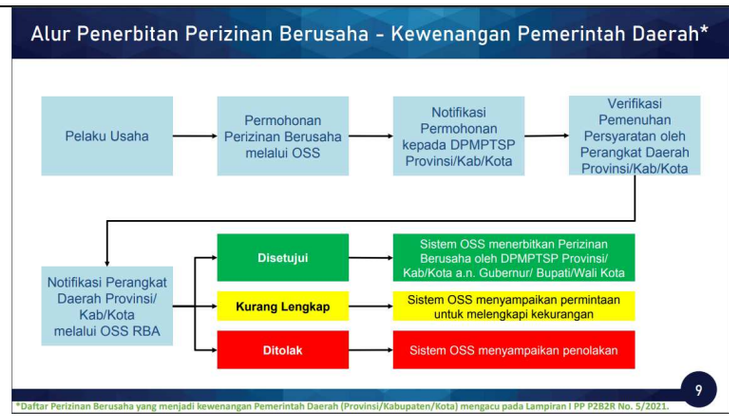
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10211 Industri Penggaraman / Pengeringan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

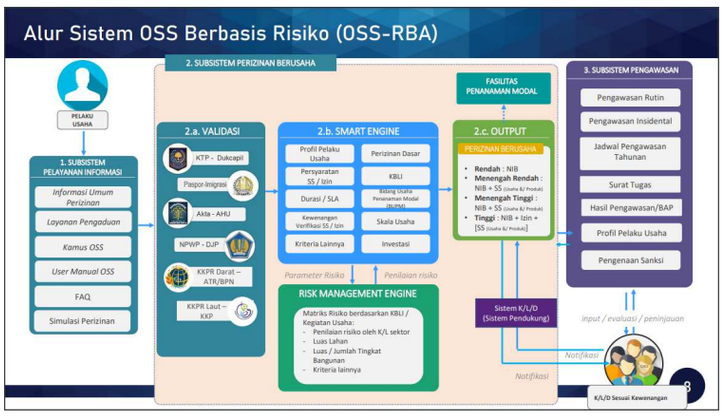
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

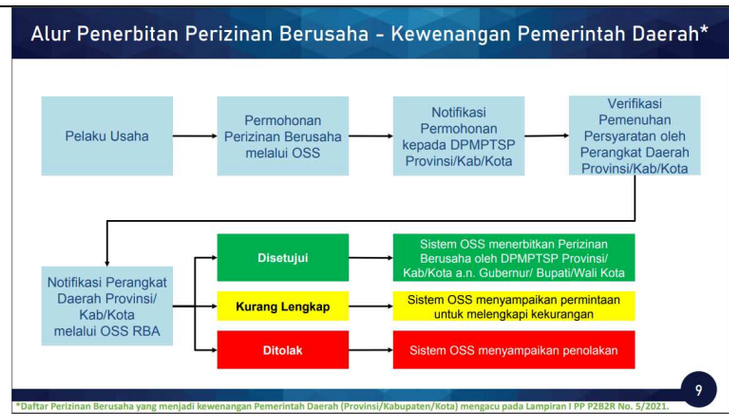
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10212 Industri Pengasapan/ Pemanggangan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

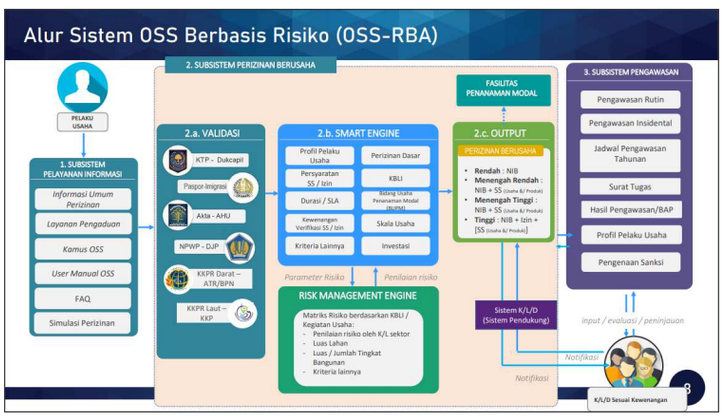
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

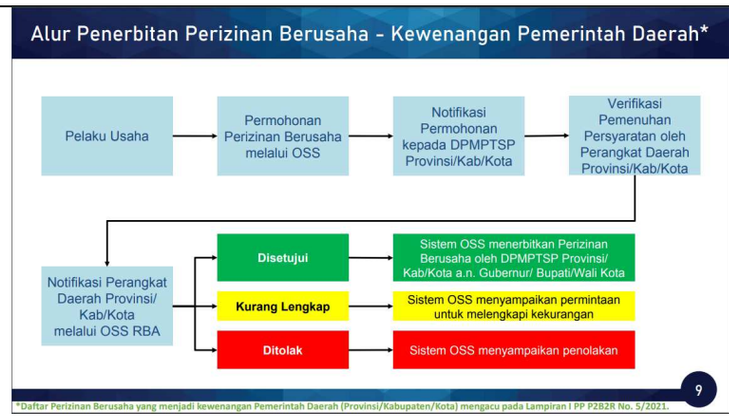
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10213 Industri Pembekuan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

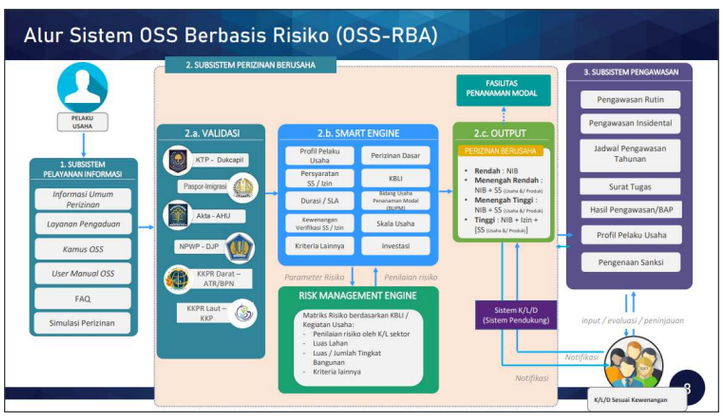
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

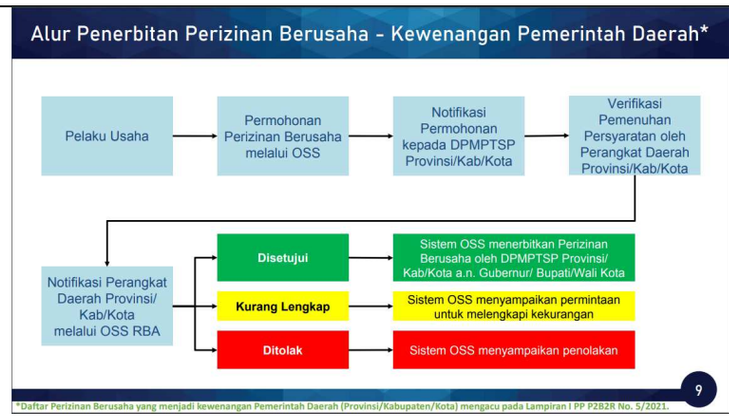
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10214 Industri Pemindangan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

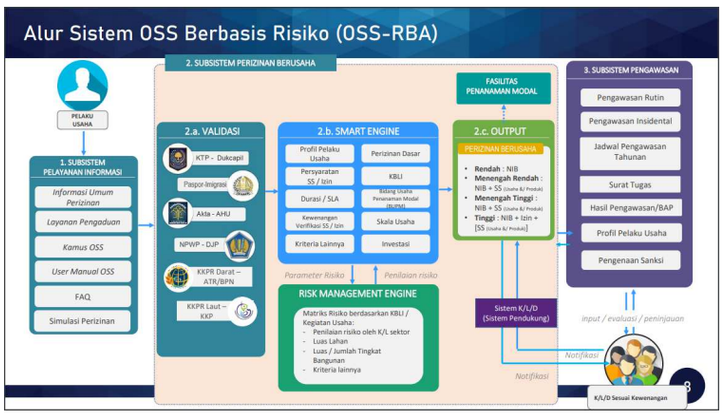
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

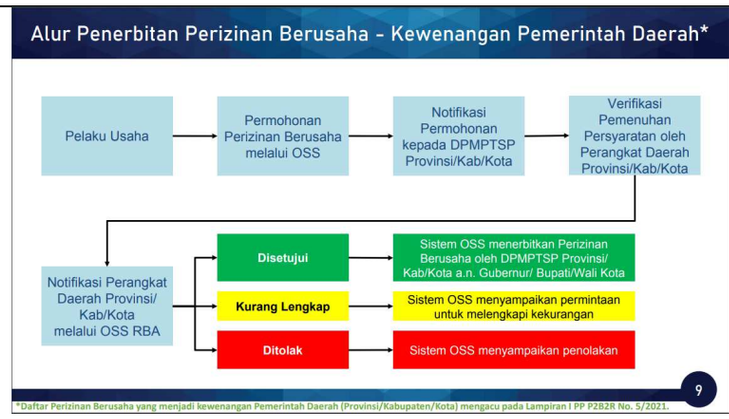
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10215 Industri Peragian/ Fermentasi Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

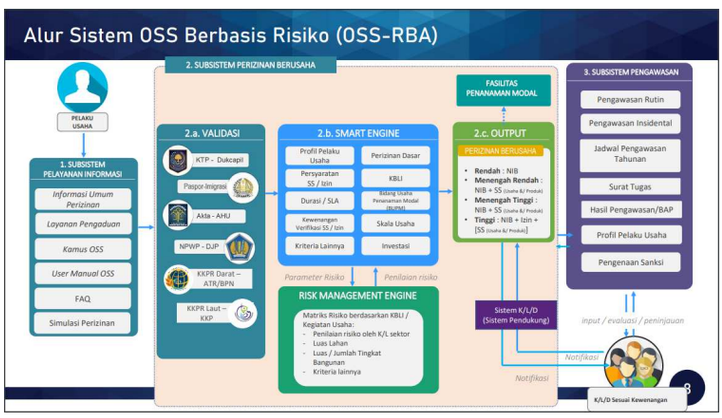
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

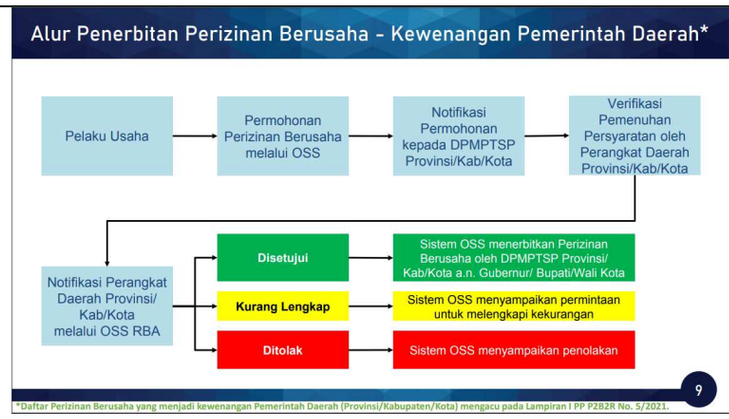
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10216 Industri Berbasis Daging Lumatan dan Surimi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

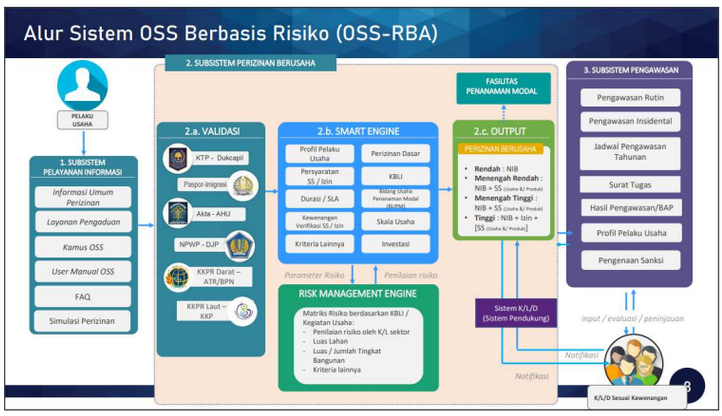
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

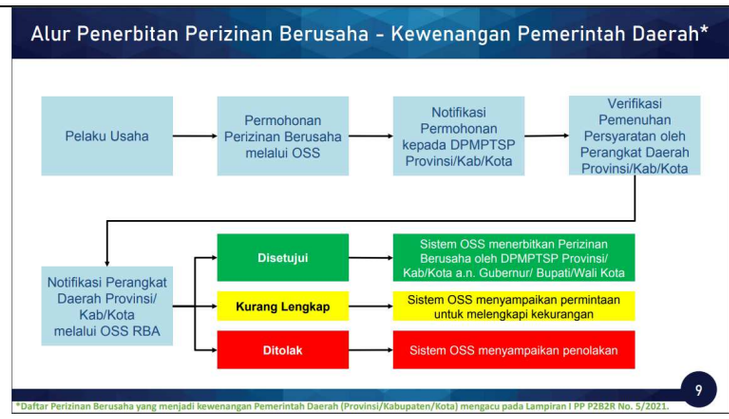
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10217 Industri Pendinginan/ Pengesan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

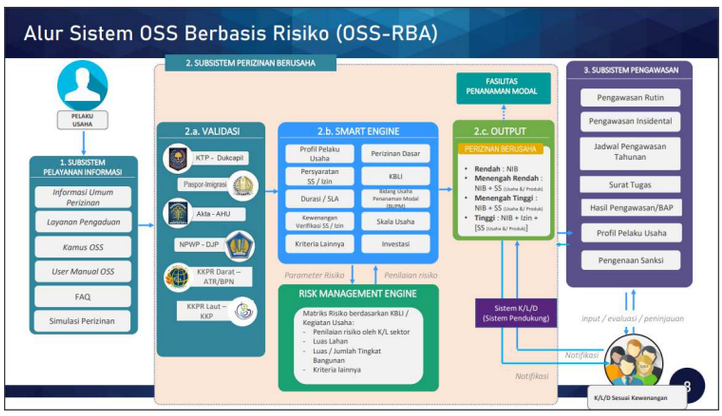
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

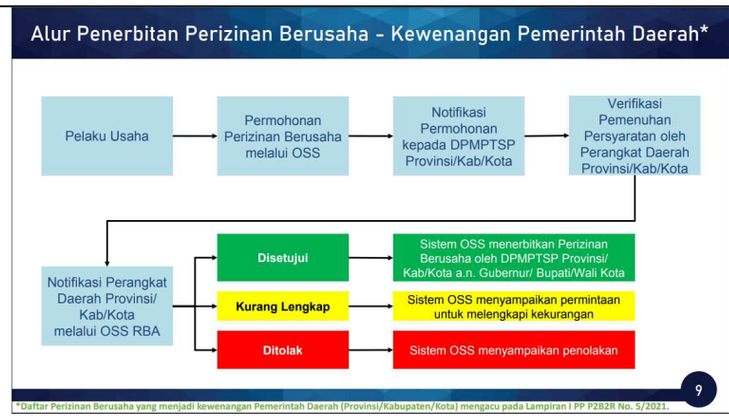
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10219 Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya untuk Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

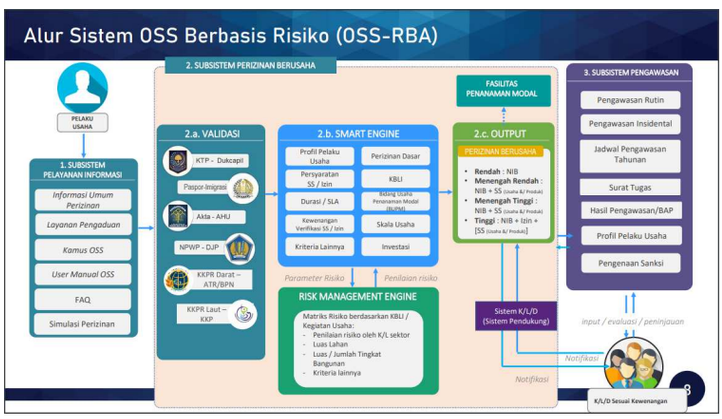
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

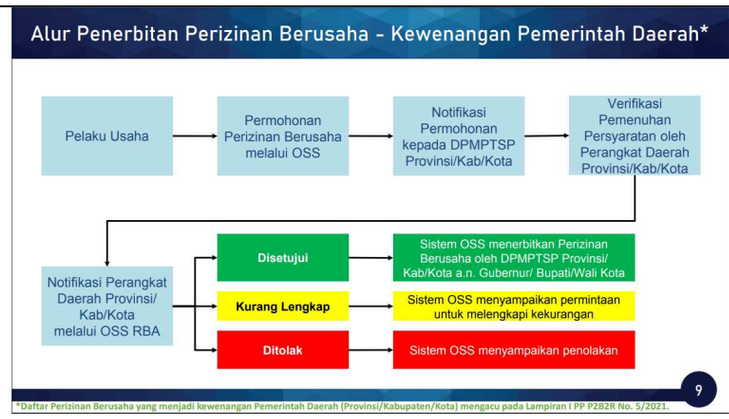
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10221 Industri Pengolahan dan Pengawetan Ikan Dan Biota Air (Bukan Udang) dalam Kaleng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan mel
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

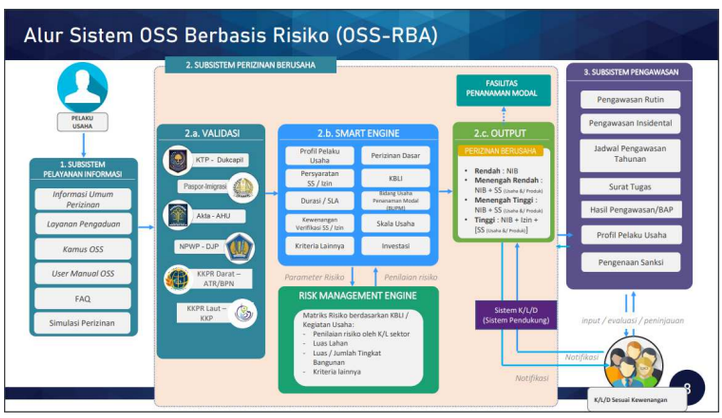
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

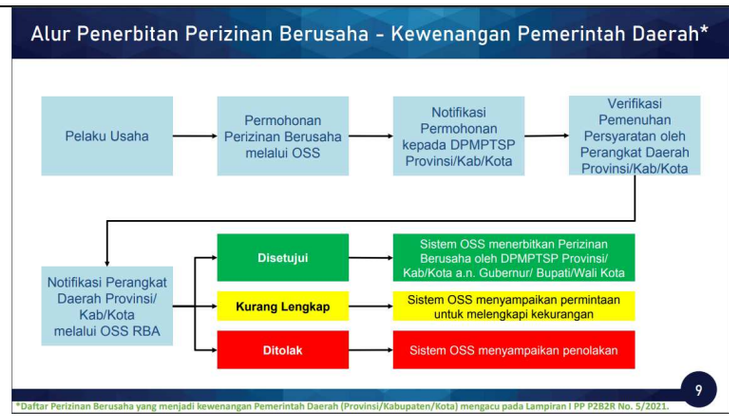
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10222 Industri Pengolahan dan Pengawetan Udang dalam Kaleng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan mel
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

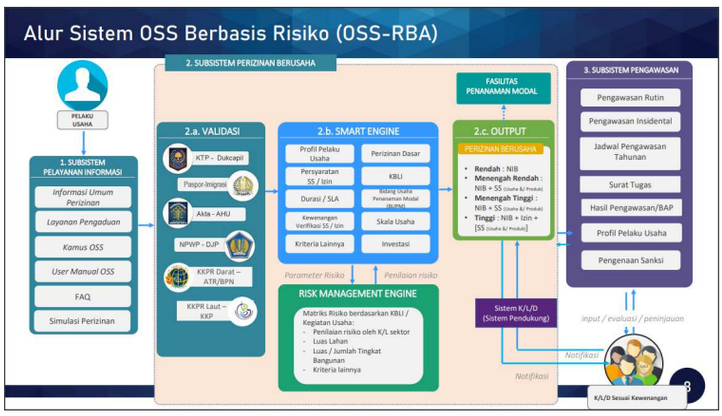
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

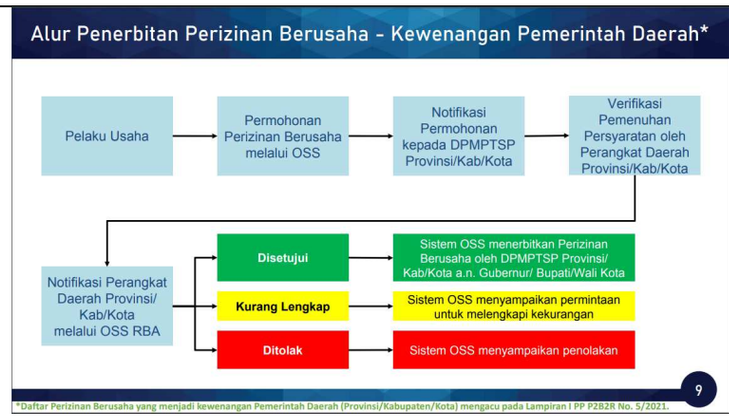
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10291 Industri Penggaraman / Pengeringan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

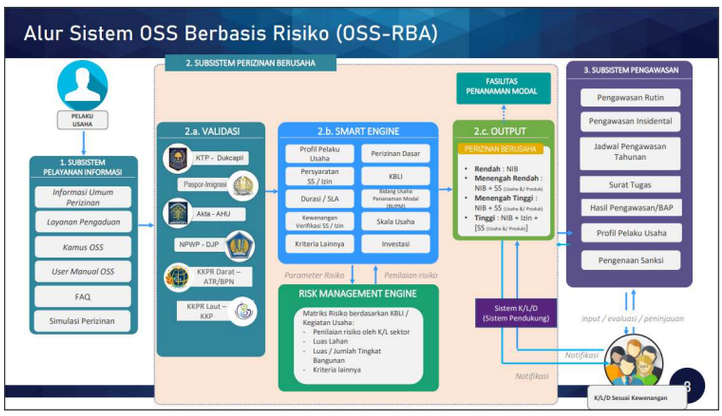
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

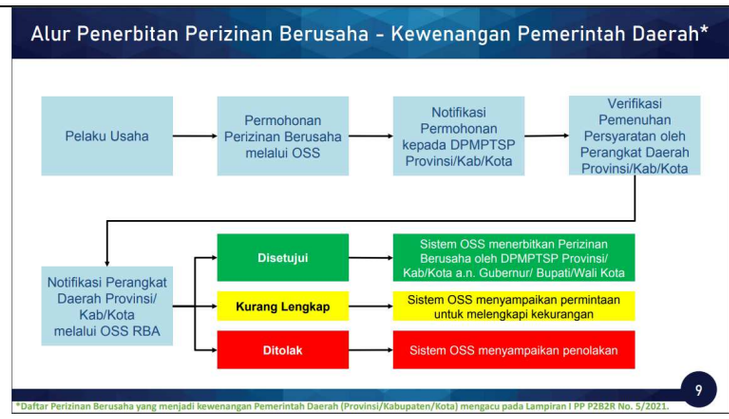
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10292 Industri Pengasapan/ Pemanggangan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

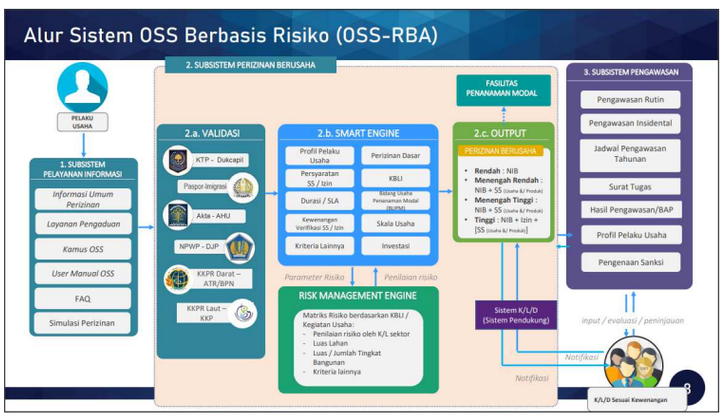
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

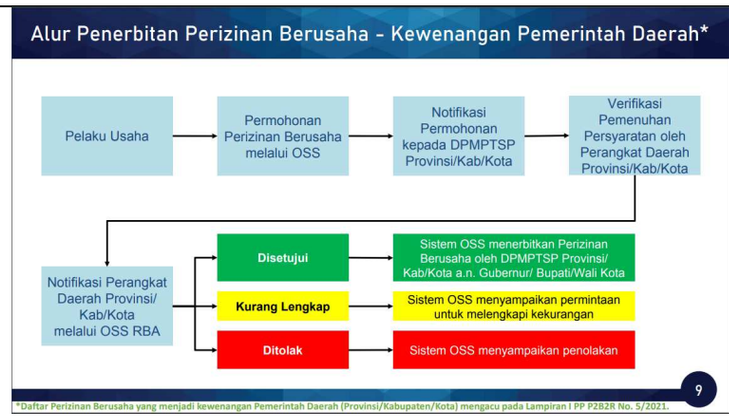
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10293 Industri Pembekuan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

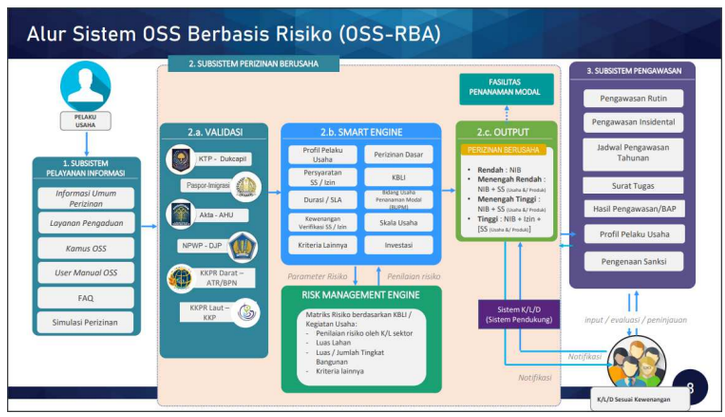
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

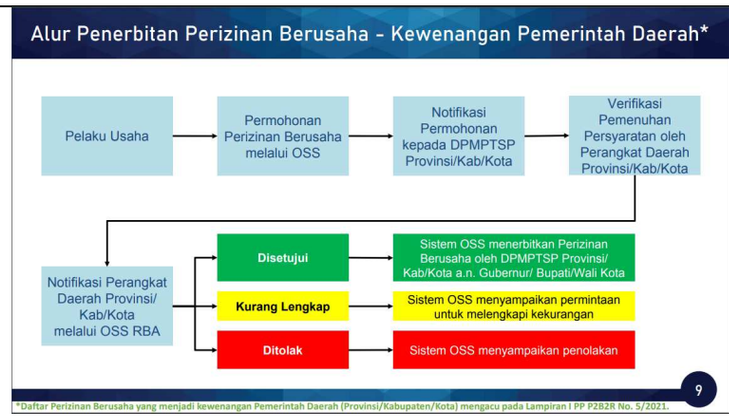
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10294 Industri Pemindangan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 3. Laporan Kegiatan Usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

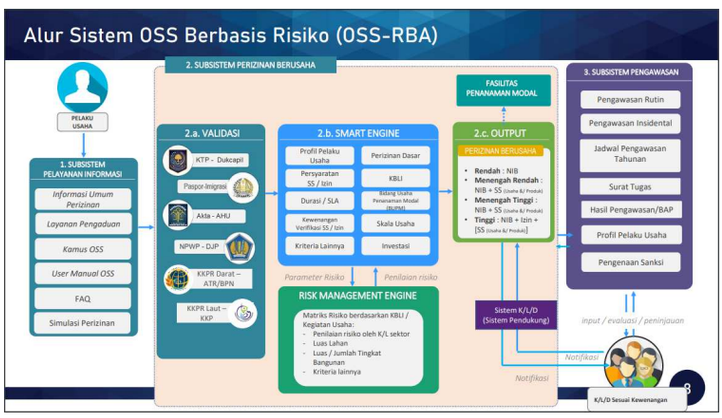
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

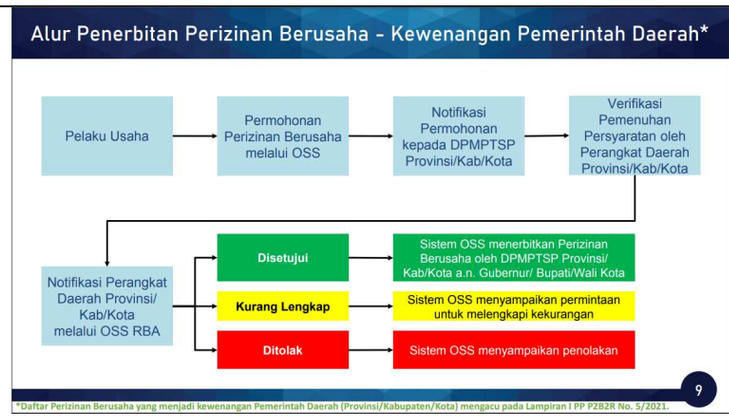
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10295 Industri Peragian/ Fermentasi Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

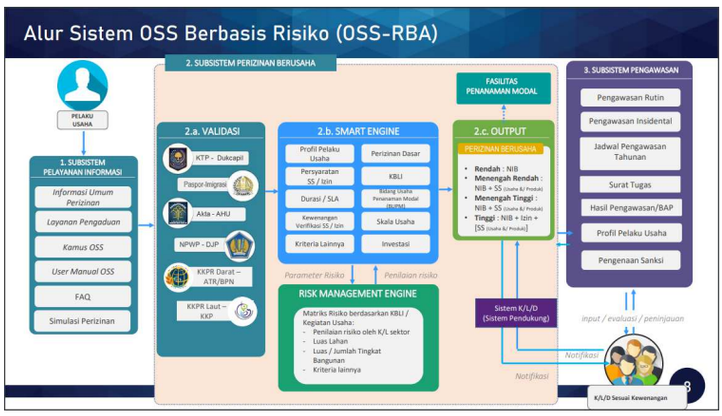
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

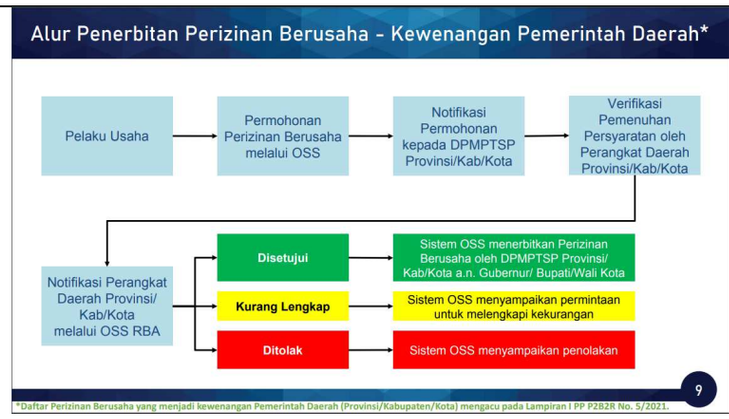
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10296 Industri Berbasis Lumatan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Indu
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

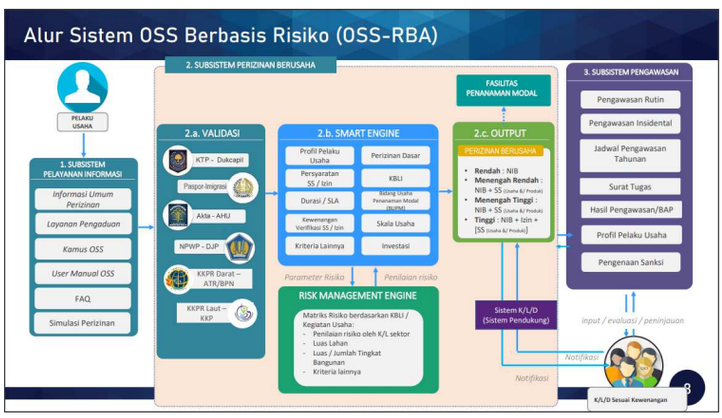
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

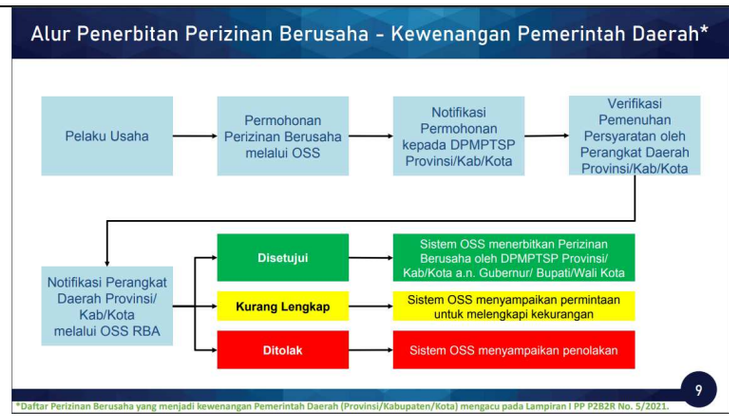
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10297 Industri Pendinginan / Pe-ngesan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

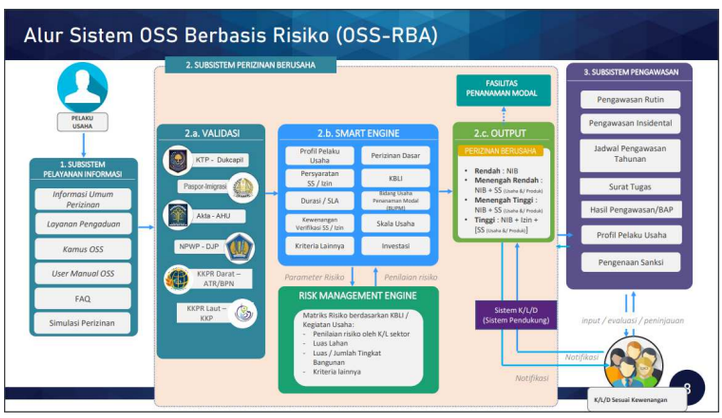
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

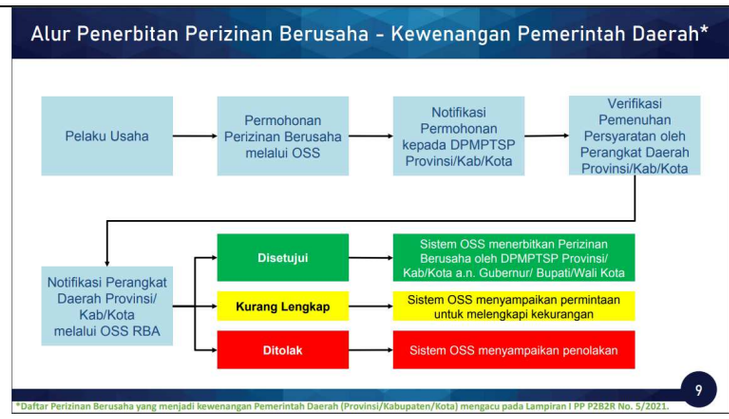
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10298 Industri Pengolahan Rumput Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki S
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

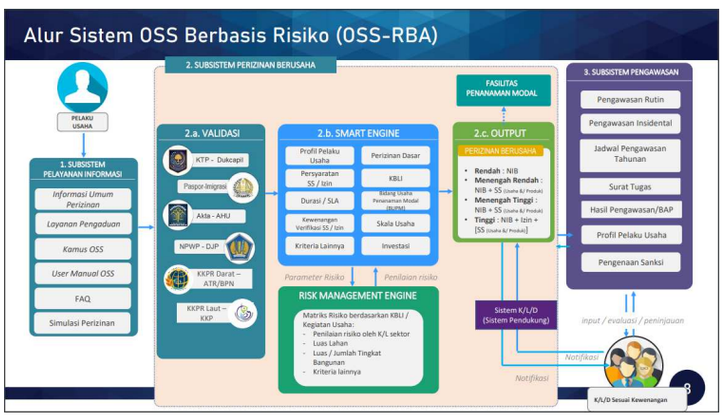
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

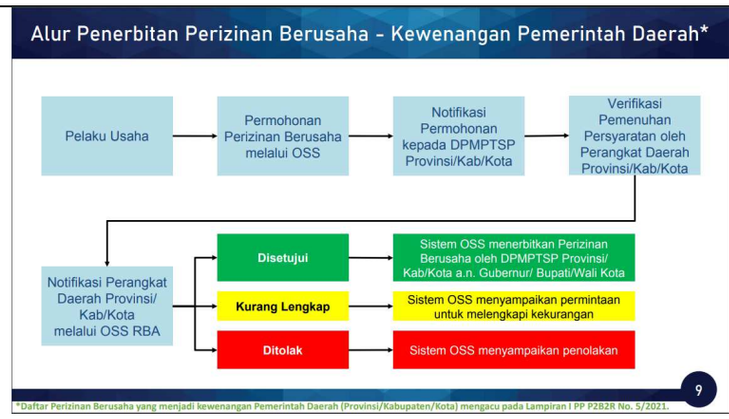
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10299 Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya untuk Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Ha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

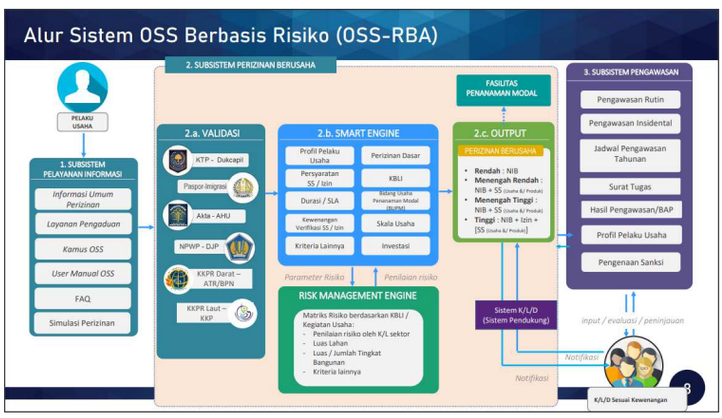
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

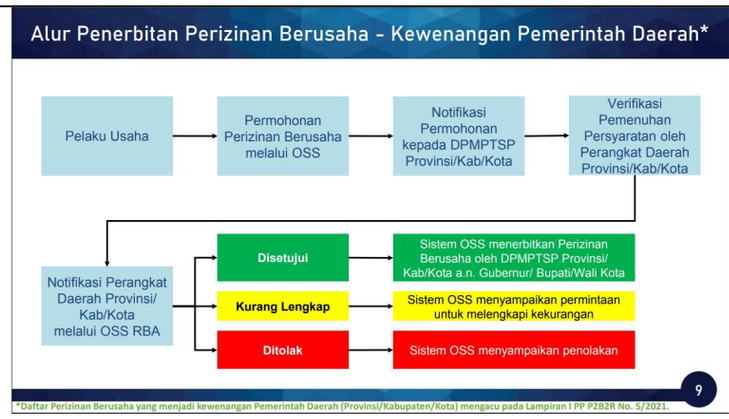
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10414 Industri Minyak Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Ikan; 4. Memenuhi SNI,
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

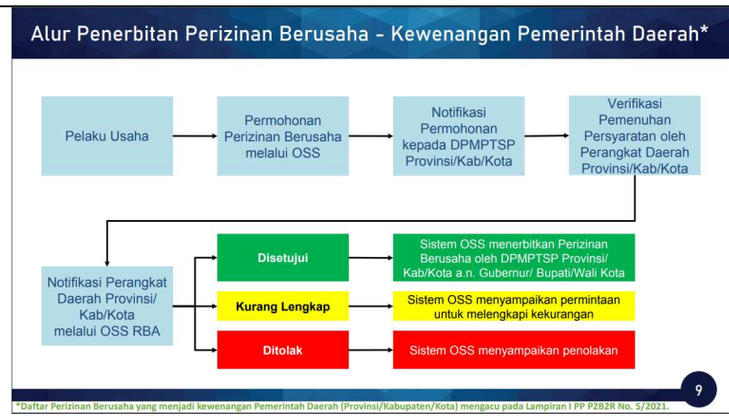
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10779 Industri Produk Masak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Industri petis, saus tiram, terasi, khitin / khi-tosan, atau yang sejenisnya, dengan bahan baku utamanya ikan dan udang ataupun bagian-bagiannya, industri ekstraksi dan jus dari ikan, industri konsentrat buatan/ pembuatan macam-macam makanan yang belum tercakup dalam golongan manapun yang berbahan baku utama ikan, udang, dan bagian-bagiannya.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

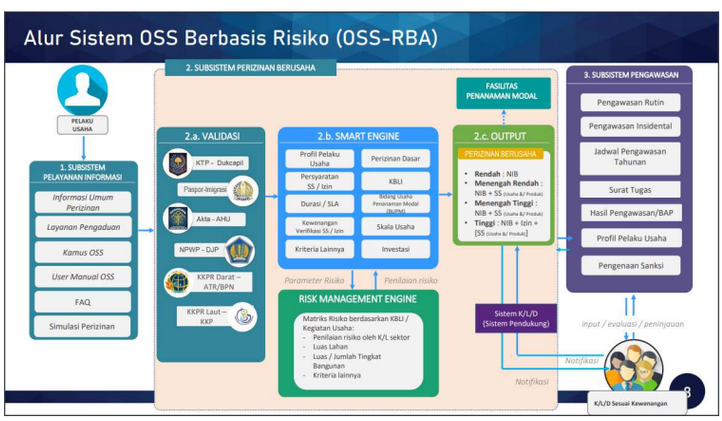
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

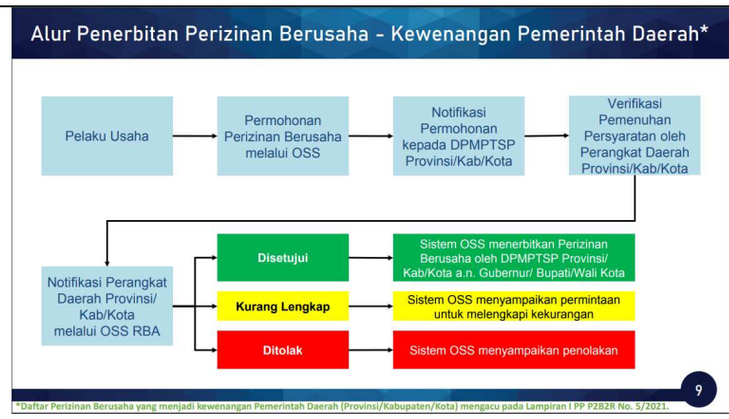
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 10794 Industri Kerupuk, Keripik, Peyek, dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha industri berbagai macam kerupuk, keripik, peyek, dan sejenisnya, seperti kerupuk udang dan kerupuk ikan, dan usaha pembuat-an berbagai macam makanan sejenis kerupuk, seperti macam- macam peyek teri, peyek udang.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

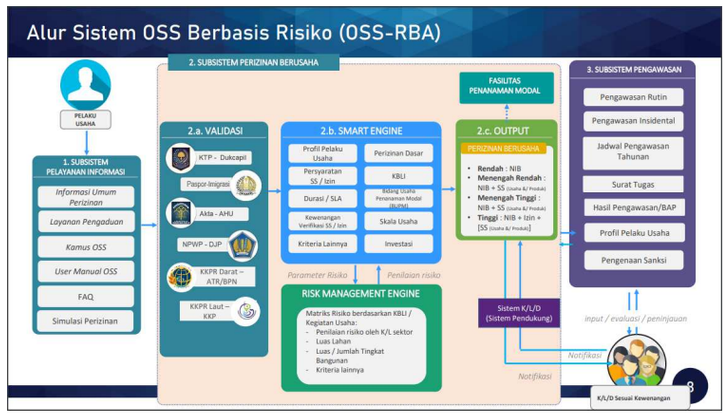
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

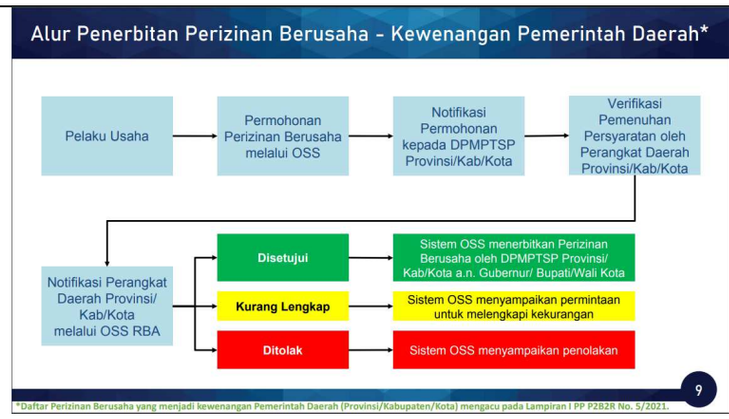
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03213 Budidaya Ikan Hias Air Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

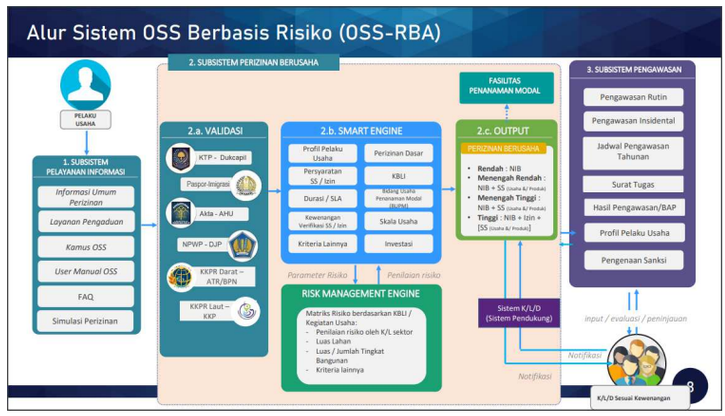
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

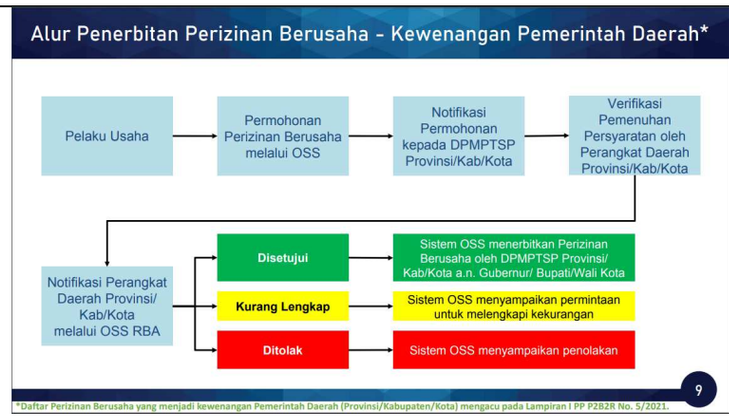
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03212 Pembenihan Ikan Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

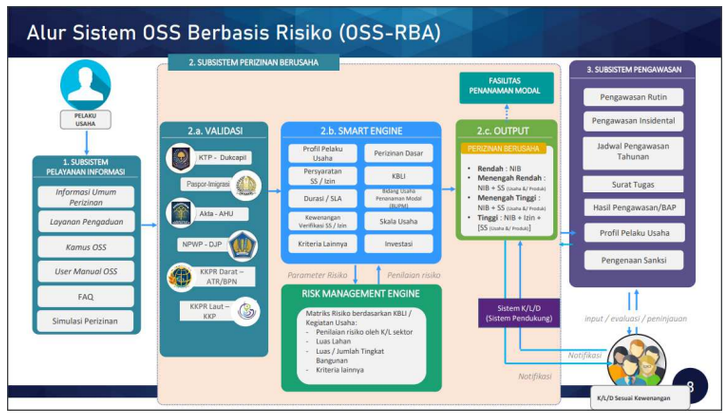
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

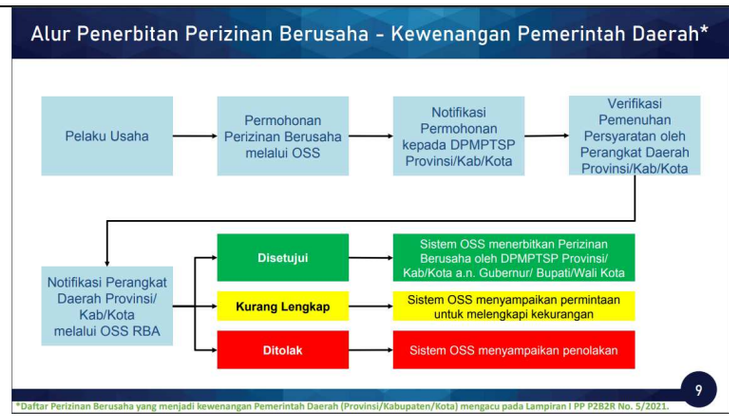
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03226 Pembenihan Ikan Air Tawar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Budidaya Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

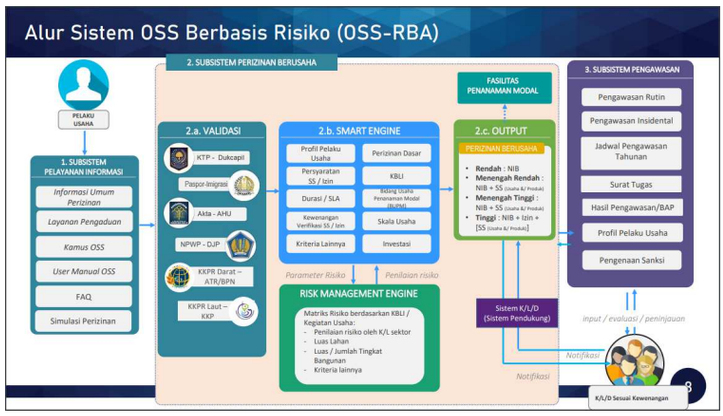
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

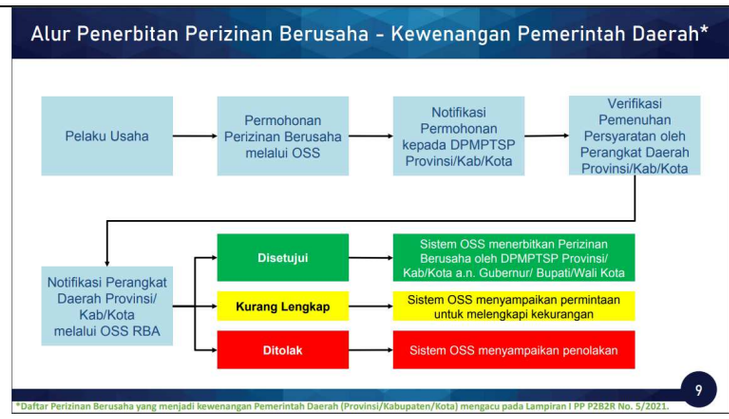
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03252 Pembenihan Ikan Air Payau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Laporan Kegiatan Usaha (LKU); dan 2. Penerapan Cara Pembenihan Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

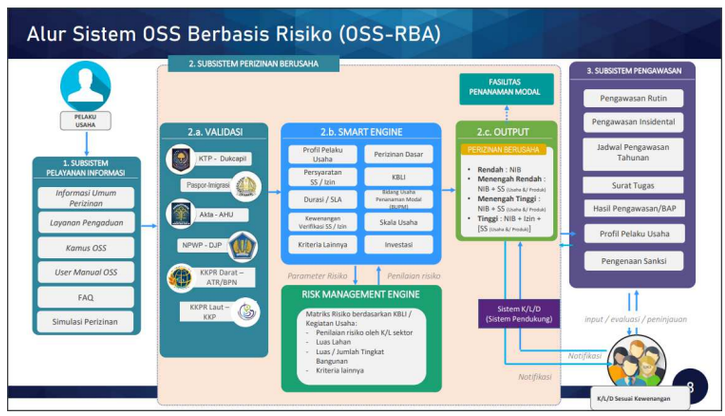
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

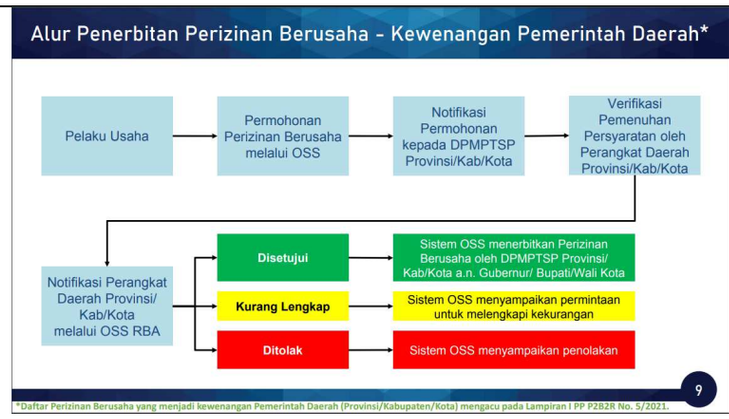
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03121 Penangkapan Pisces/ Ikan Bersirip di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Buku Kapal Perikanan;dan 2. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

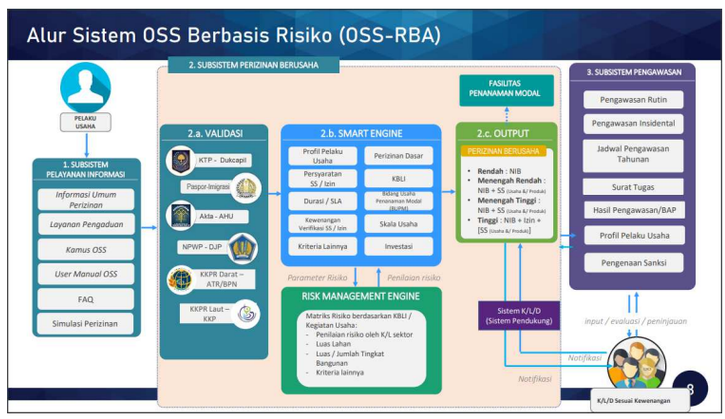
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

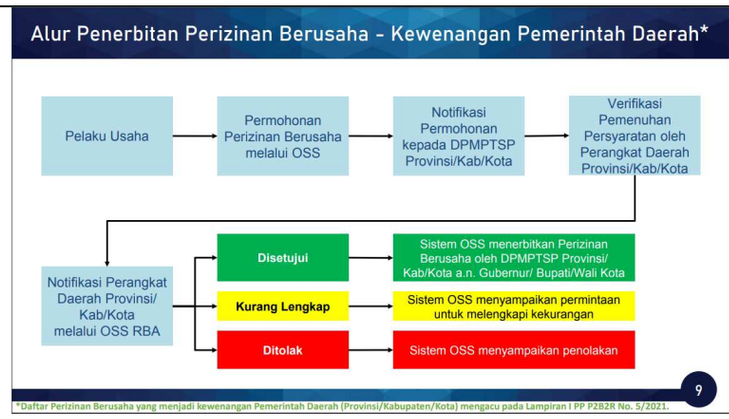
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03122 Penangkapan Crustacea di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

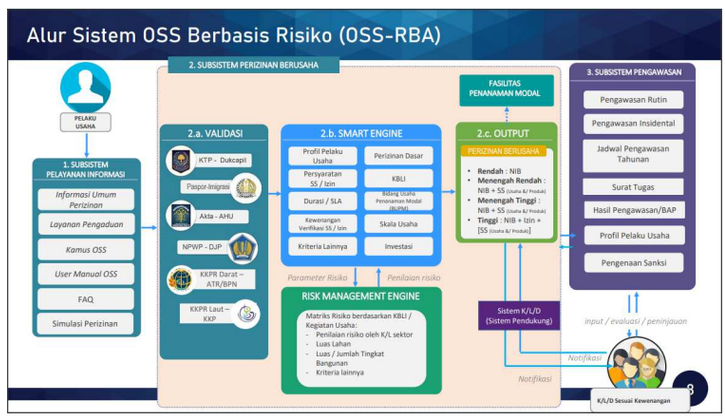
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

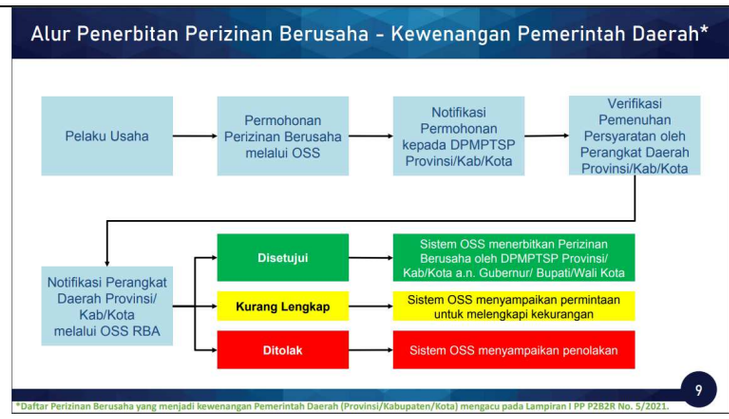
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03123 Penangkapan Mollusca di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

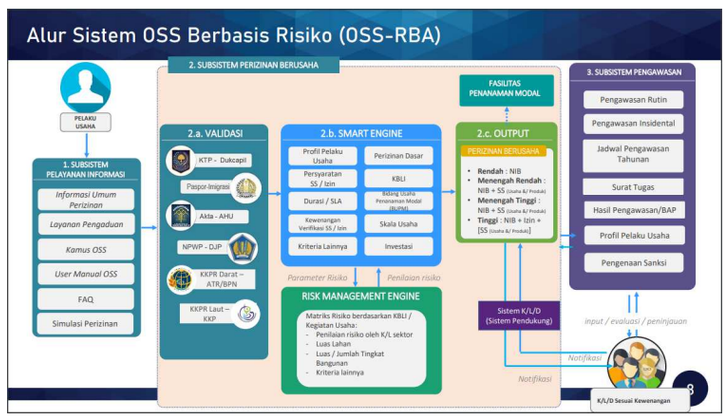
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

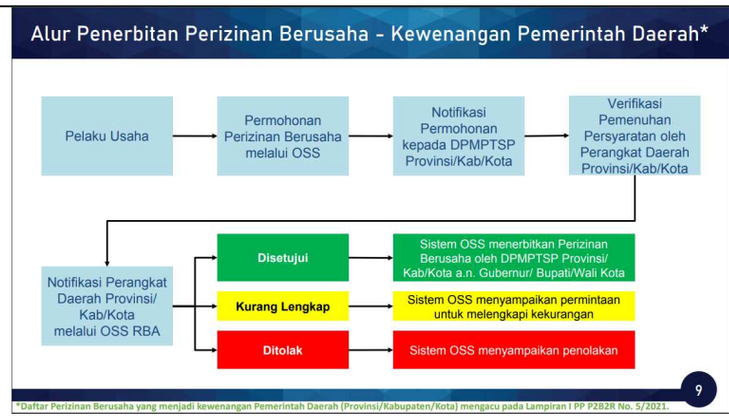
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03123 Penangkapan Mollusca di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lambat 90 (sembilan puluh) Hari sebelum waktu perkiraan mulai beroperasi / produksi
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

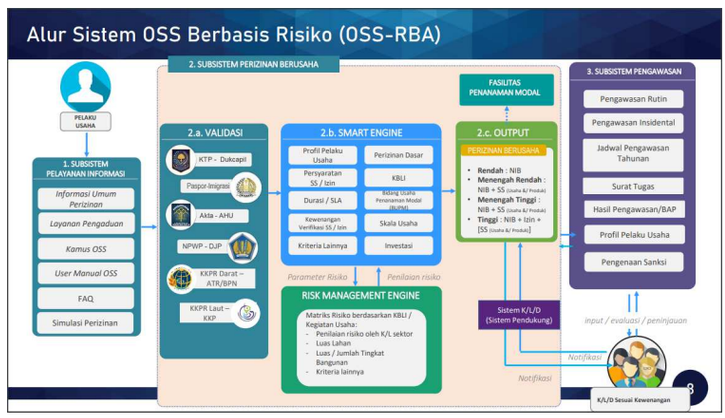
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

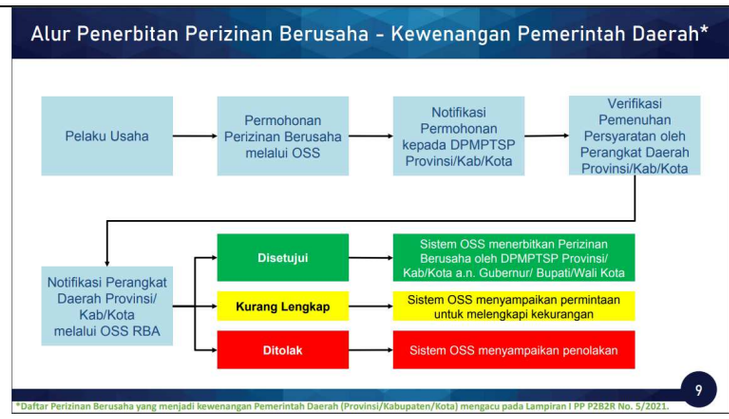
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03124 Penangkapan/ Pengambilan Tumbuhan Air di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Surat Izin Usaha Perikanan; 2. Buku Kapal Perikanan; 3. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal. 4. Pelunasan Penerimaan Negara Bukan Pajak atau Retribusi sesuai ketentuan pe **Kewajiban :** 1. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas;dan 2. Memiliki Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

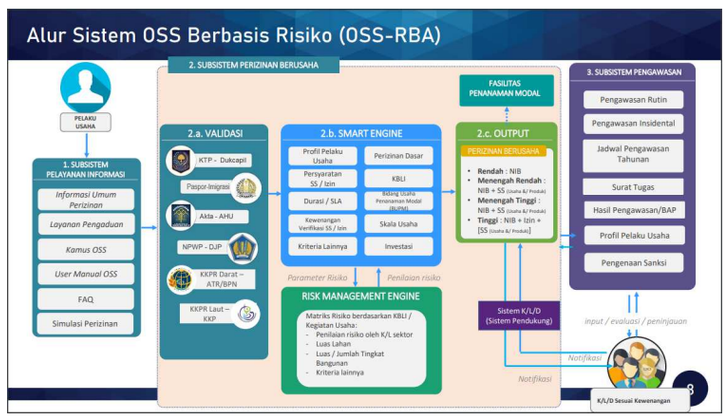
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

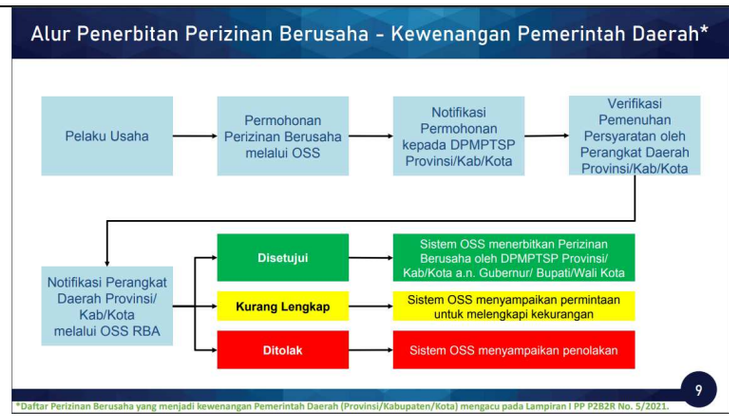
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03124 Penangkapan/ Pengambilan Tumbuhan Air di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lambat 90 (sembilan puluh) Hari sebelum waktu perkiraan mulai beroperasi / produksi
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

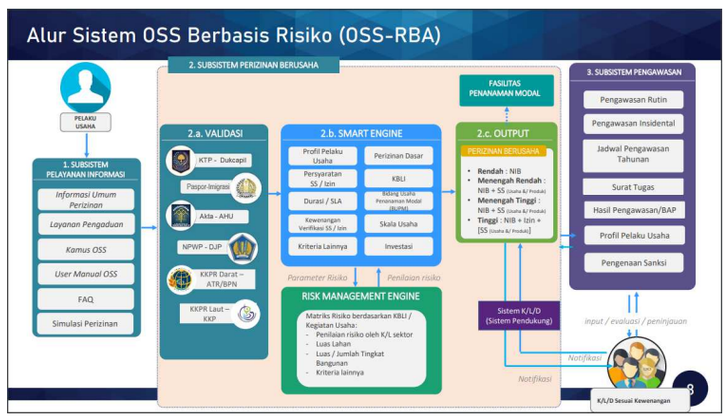
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

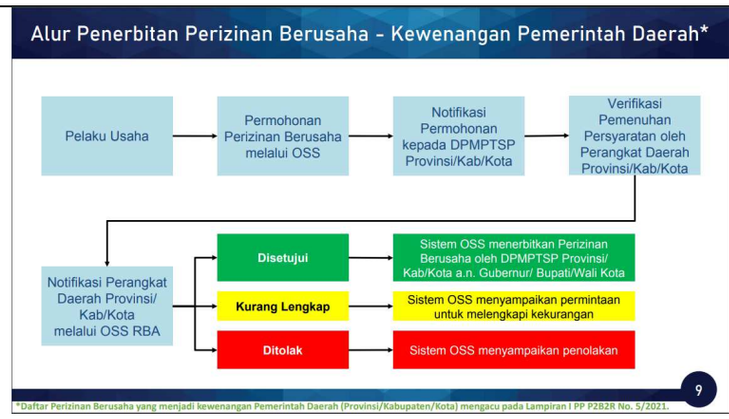
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03125 Penangkapan/ Pengambilan Induk/Benih Ikan di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

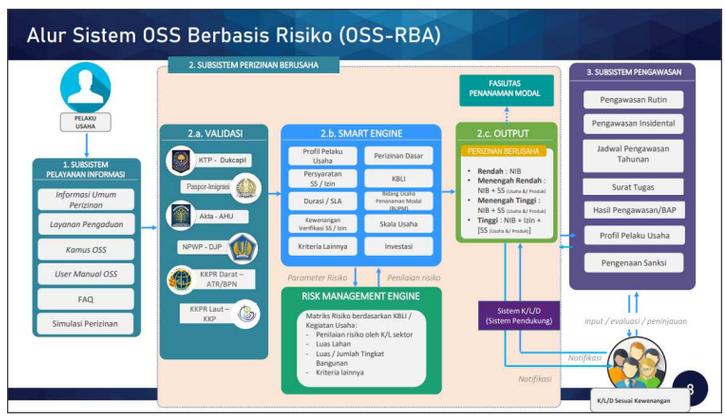
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

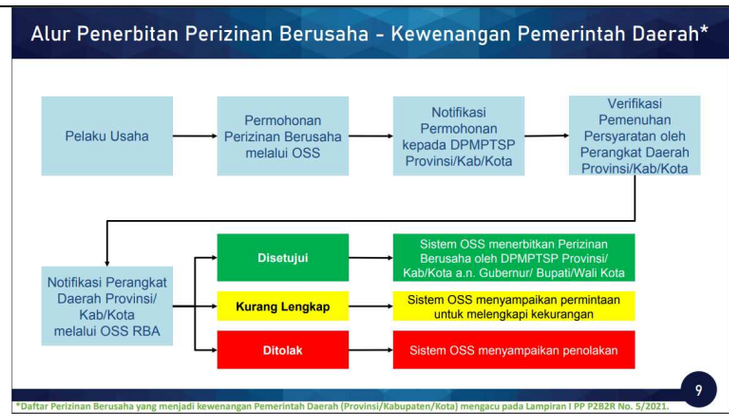
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03126 Penangkapan Ikan Hias di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

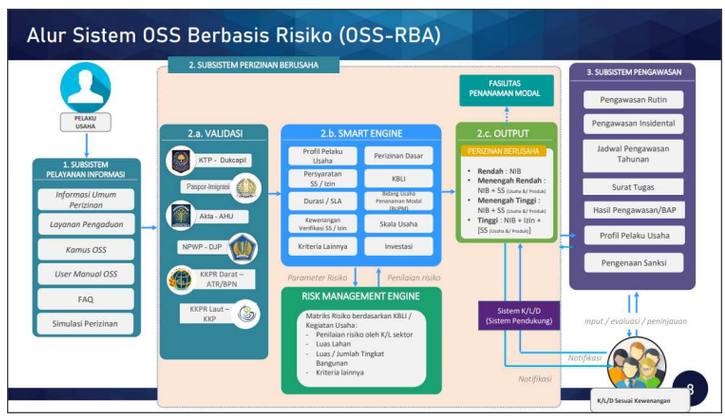
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

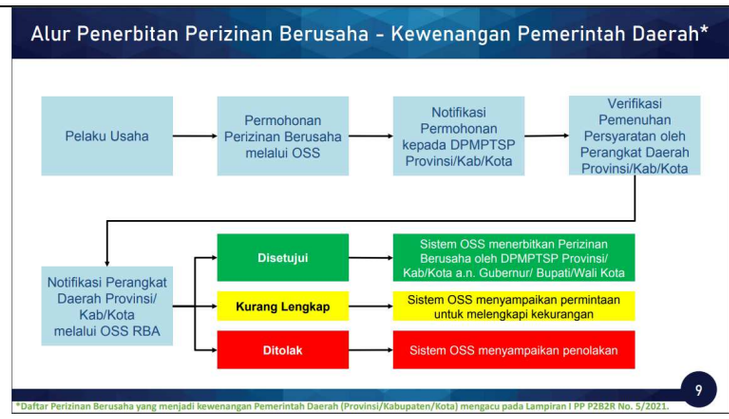
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03126 Penangkapan Ikan Hias di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lambat 90 (sembilan puluh) Hari sebelum waktu perkiraan mulai beroperasi / produksi
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03129 Penangkapan Biota Air Lainnya di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Untuk mendapatkan Perizinan Berusaha sertifikat standar harus melakukan pernyataan mandiri (self-declare) dari pelaku usaha untuk memenuhi standar kegiatan usaha berupa: a. Bagi Nelayan Kecil yang menggunakan kapal, terkait: 1. Daerah penangkapan ikan; **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

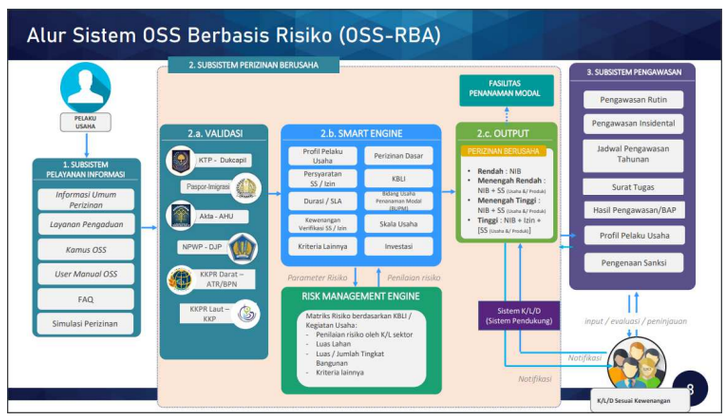
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada

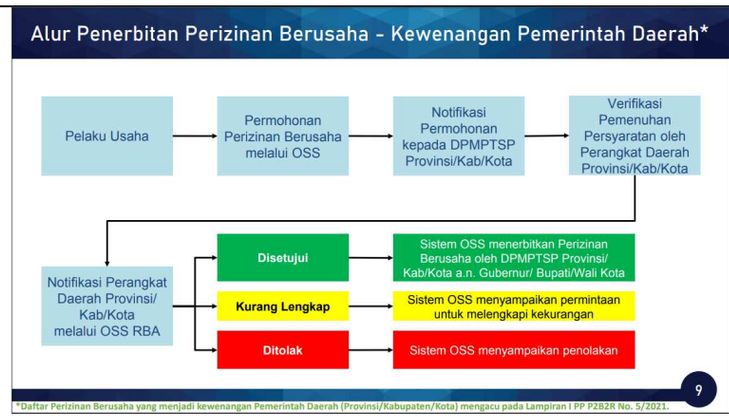
		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 03129 Penangkapan Biota Air Lainnya di Perairan Darat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Menyampaikan informasi: a. Daerah penangkapan ikan; b. Alat penangkapan ikan; c. Pelabuhan pangkalan; d. Ukuran kapal; 2. Memiliki Buku Kapal Perikanan; 3. Melaporkan hasil tangkapan ikan dengan mengisi Log Book Penangkapan Ikan kepada petugas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	paling lambat 90 (sembilan puluh) Hari sebelum waktu perkiraan mulai beroperasi / produksi
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

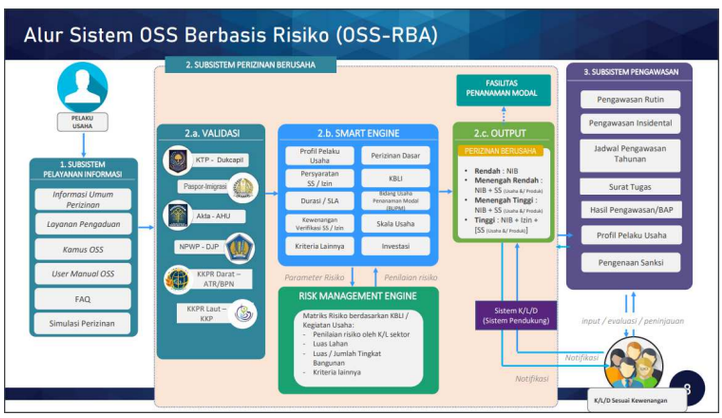
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERIKANAN DAN KELAUTAN

KBLI : 50222 Angkutan Sungai dan Danau untuk Barang Khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengangkutan barang dengan menggunakan kapal atau perahu barang yang dirancang secara khusus untuk mengangkut ikan
Skala Usaha : Kecil
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki a
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin (+ Sertifikat Standar)
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

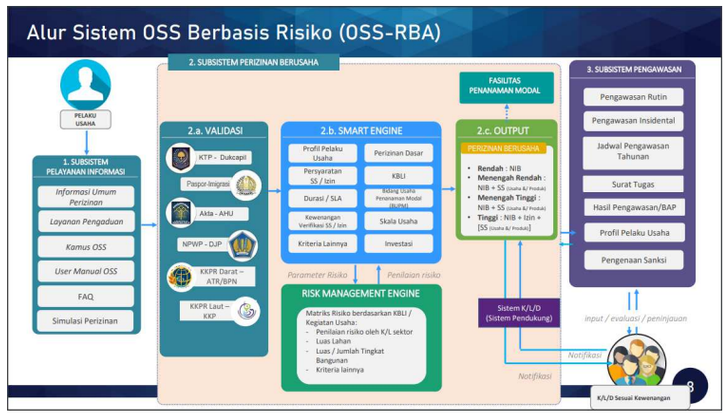
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

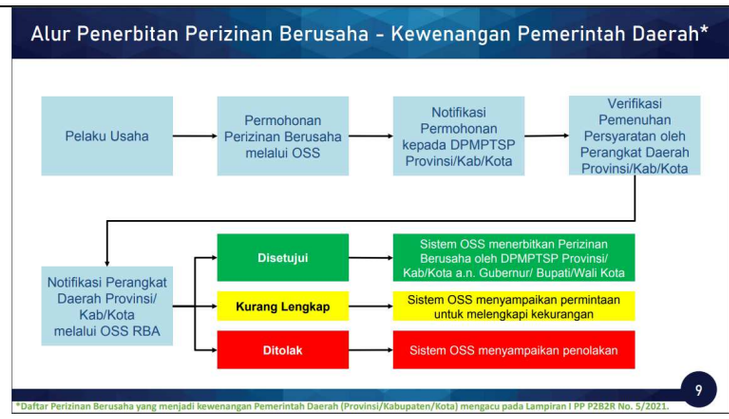
		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1191 Pertanian Tanaman Pakan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya tanaman pakan ternak
Skala Usaha : Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan usaha Budi daya sesuai pedoman budi daya tanaman pakan ternak yang baik. 2. Paling lambat 1 tahun telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pertanian tanaman pakan ternak.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

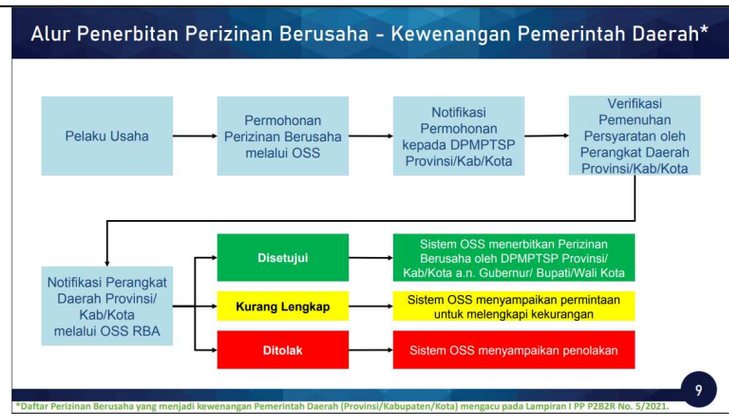
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1111 Pertanian Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Jagung
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

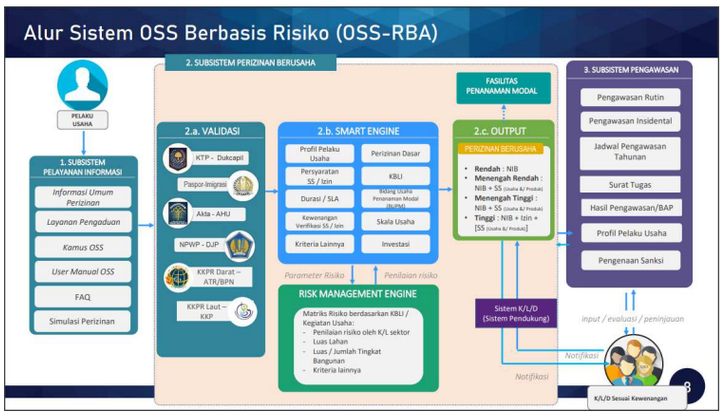
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

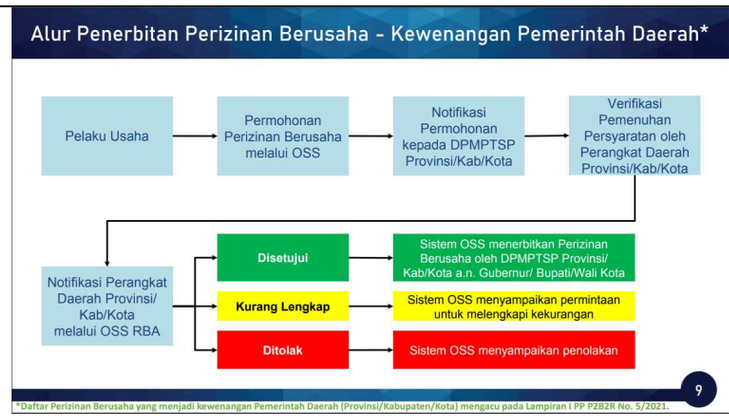
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1112 Pertanian Gandum
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Gandum
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (goodagriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

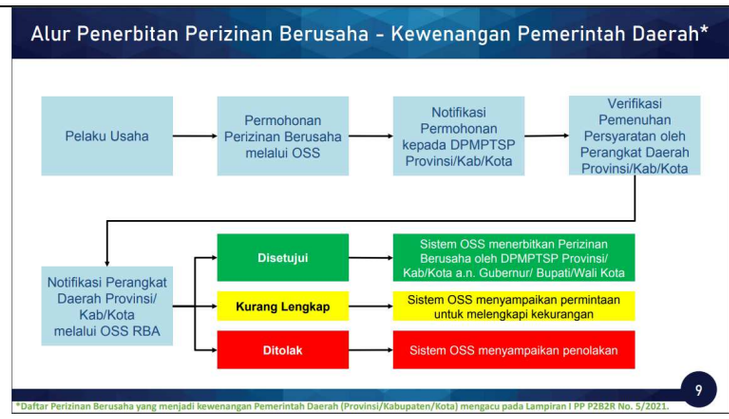
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1113 Pertanian Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kedelai
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

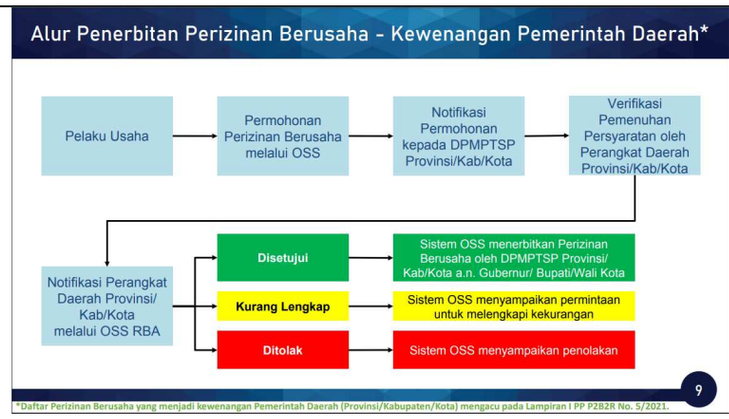
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1114 Pertanian Kacang Tanah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Tanah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

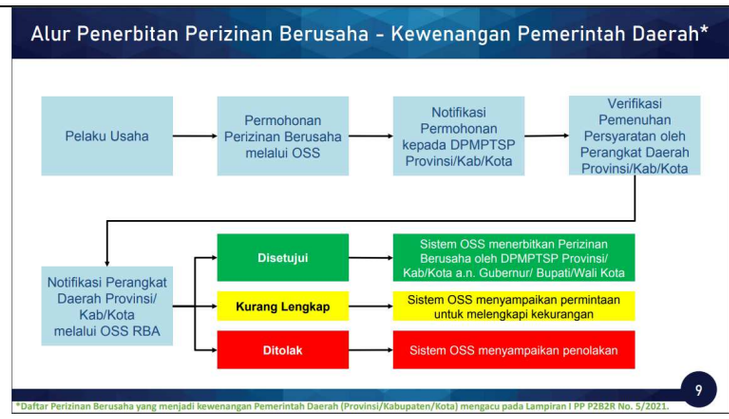
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1115 Pertanian Kacang Hijau
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Hijau
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

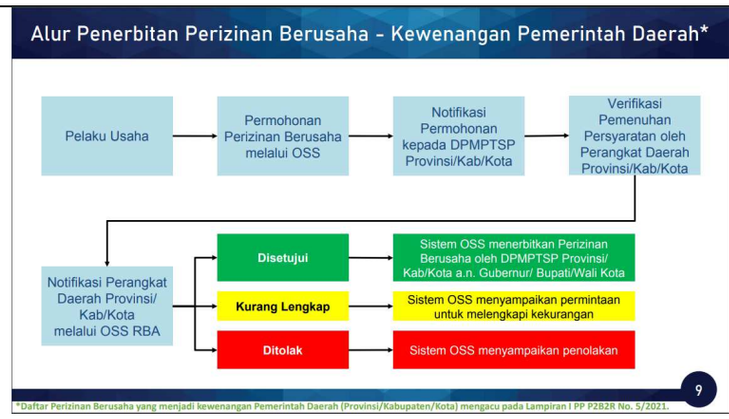
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1119 Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

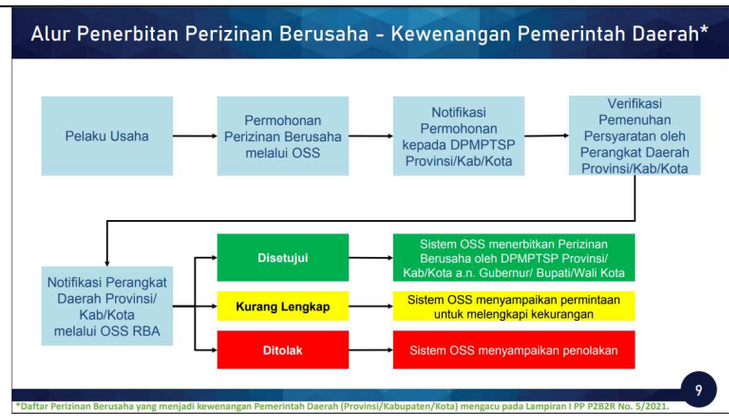
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1121 Pertanian Padi Hibrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Hibrida
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

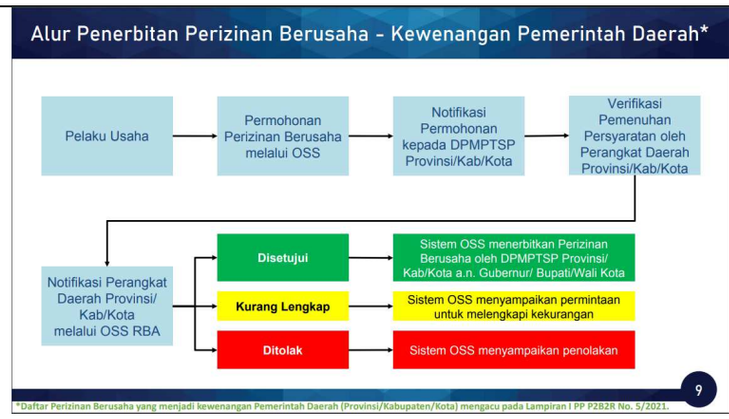
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1122 Pertanian Padi Inbrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Inbrida
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

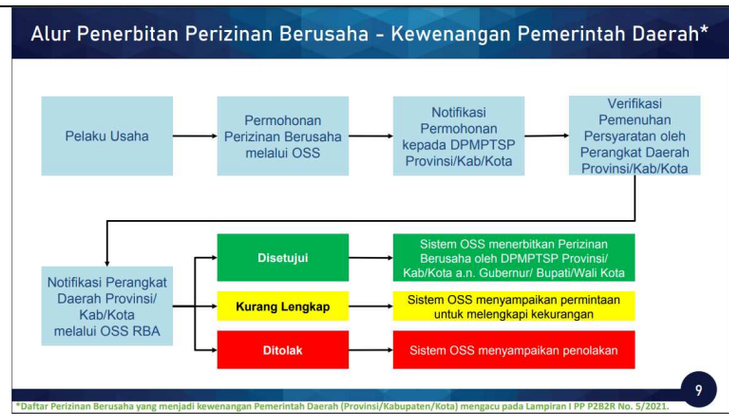
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1135 Pertanian Aneka Umbi Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Aneka Umbi Palawija
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

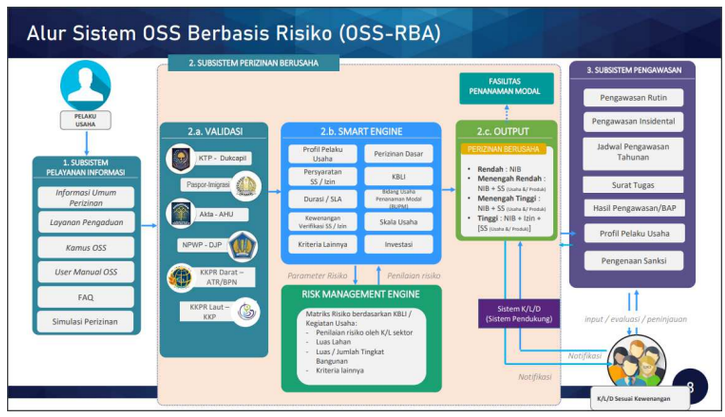
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

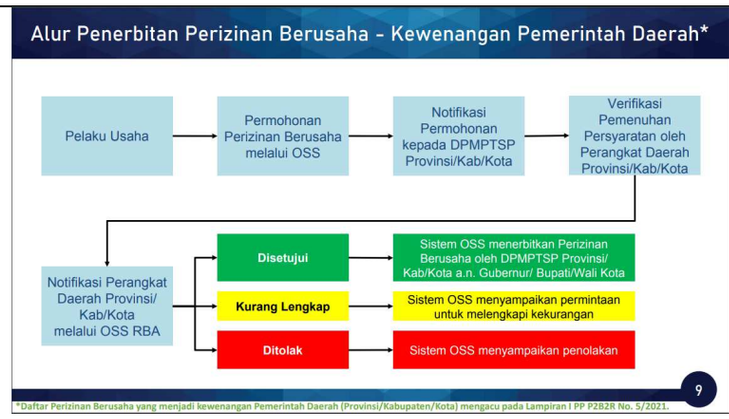
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1116 Pertanian Aneka Kacang Hortikultura
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Aneka Kacang Hortikultura
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

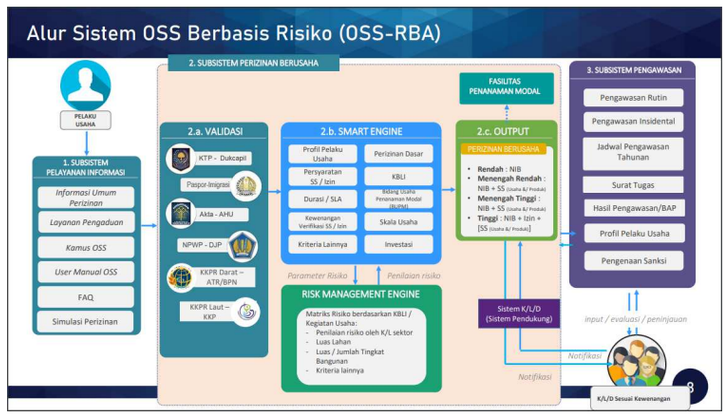
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

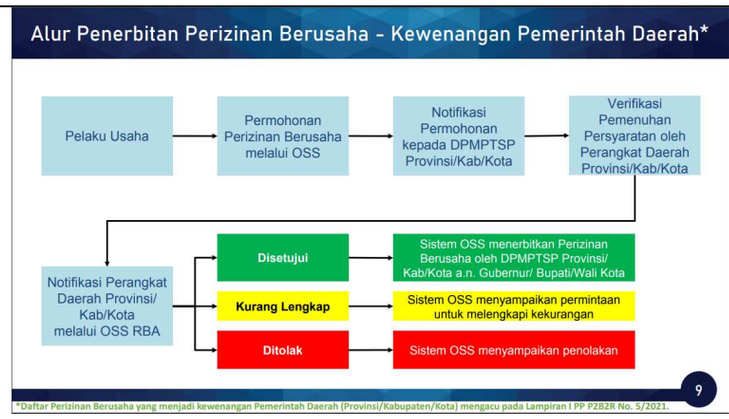
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1131 Pertanian Hortikultura Sayuran Daun
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Daun
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

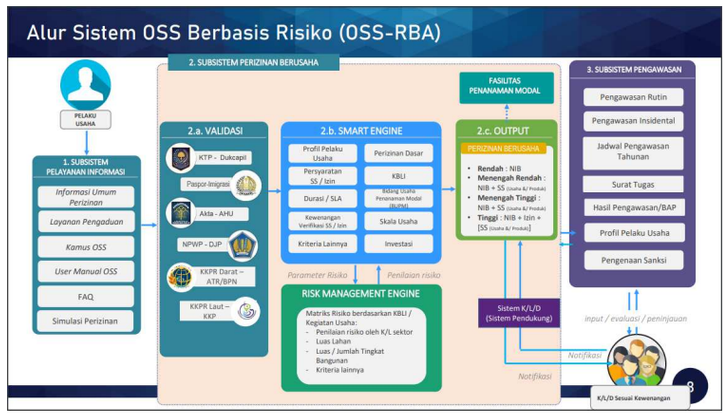
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

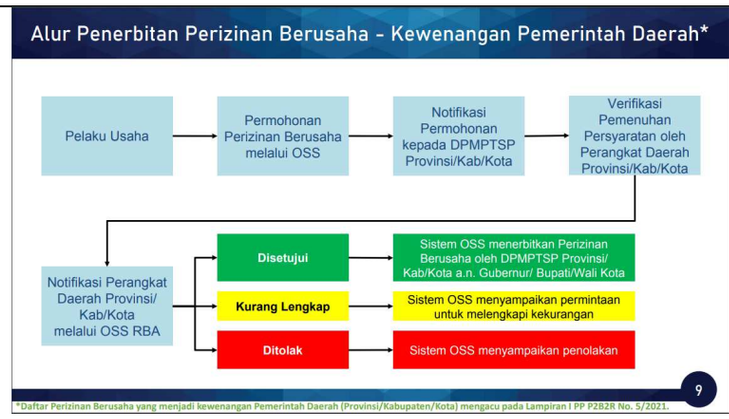
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1132 Pertanian Hortikultura Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan budidaya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

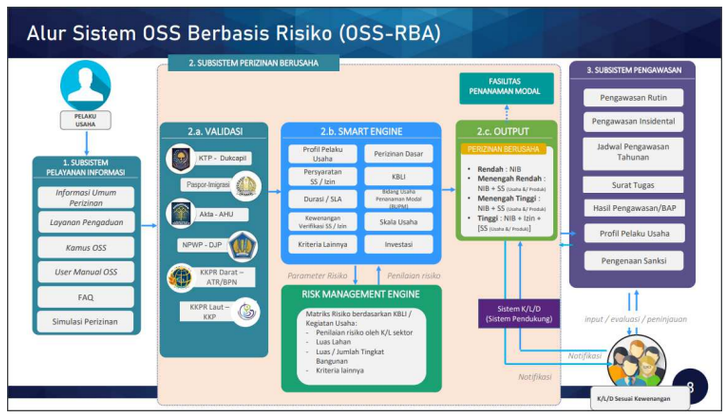
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

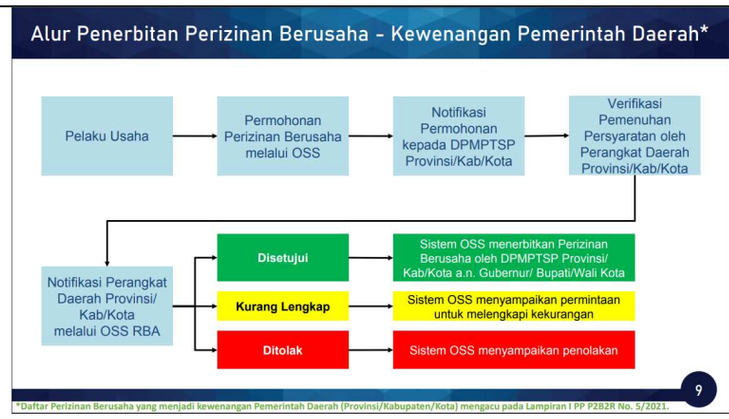
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1133 Pertanian Hortikultura Sayuran Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

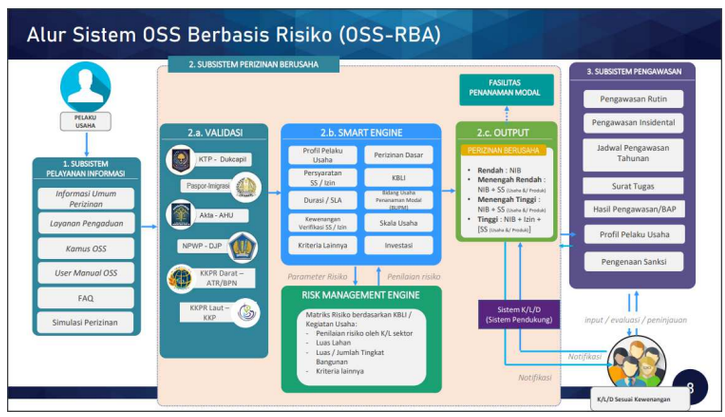
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

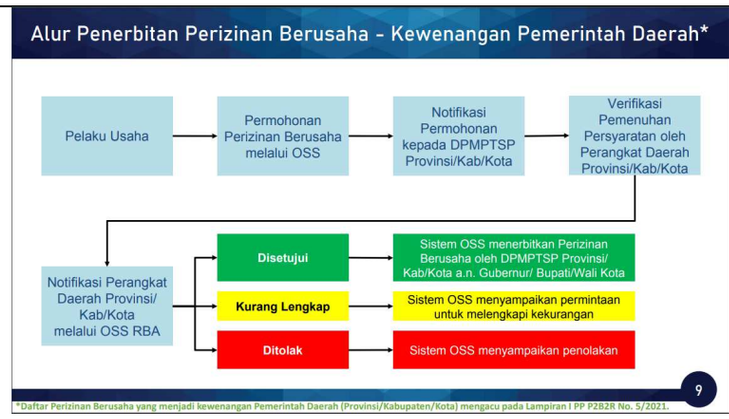
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1134 Pertanian Hortikultura Sayuran Umbi
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Umbi
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

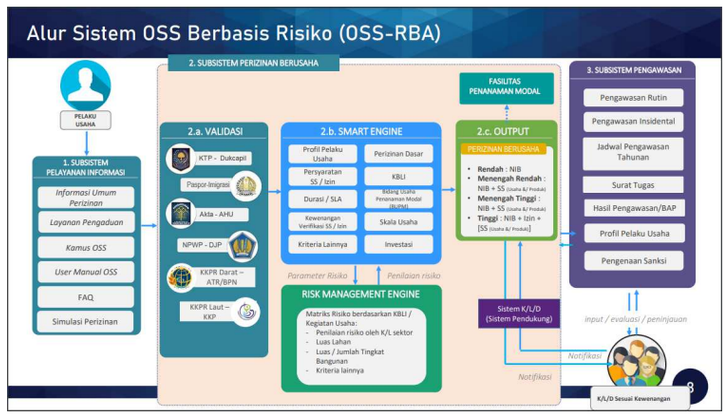
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

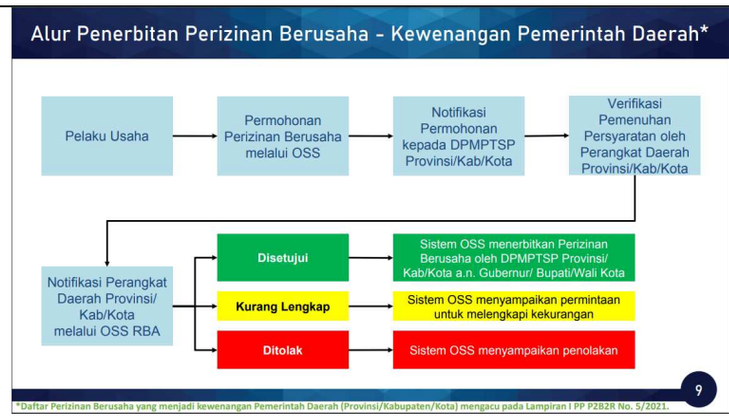
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1136 Pertanian Jamur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jamur
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

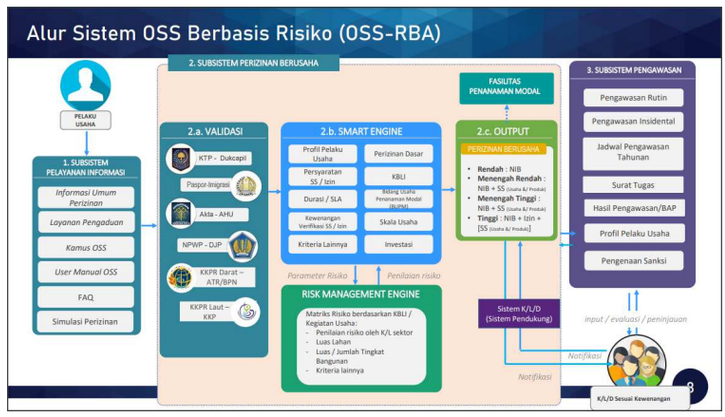
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

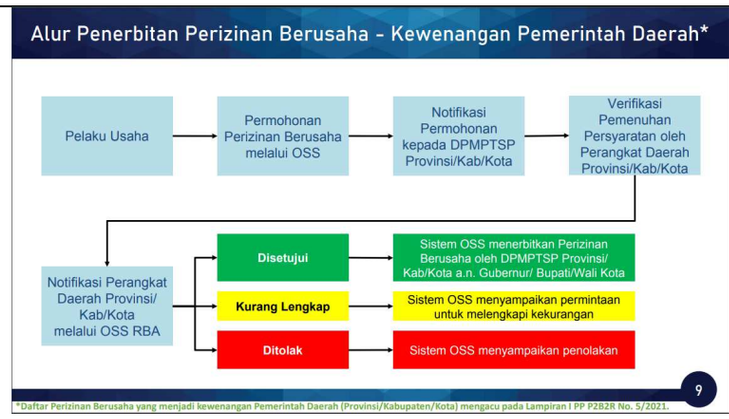
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1139 Pertanian Hortikultura Sayuran Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Lainnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki/menguasai Lahan Usaha/kebun untuk budidaya 2. Komitmen untuk melakukan budidaya yang baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

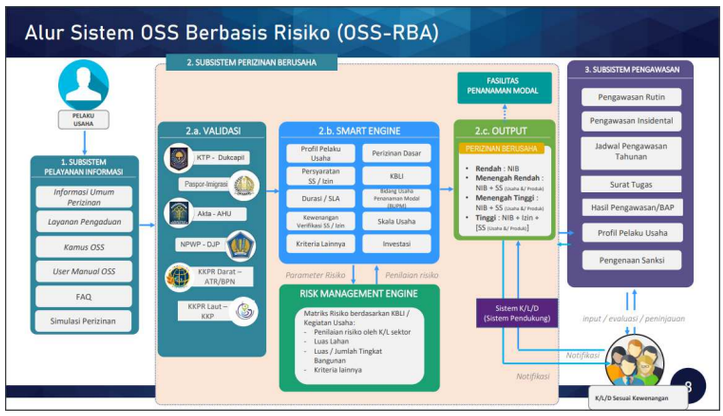
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

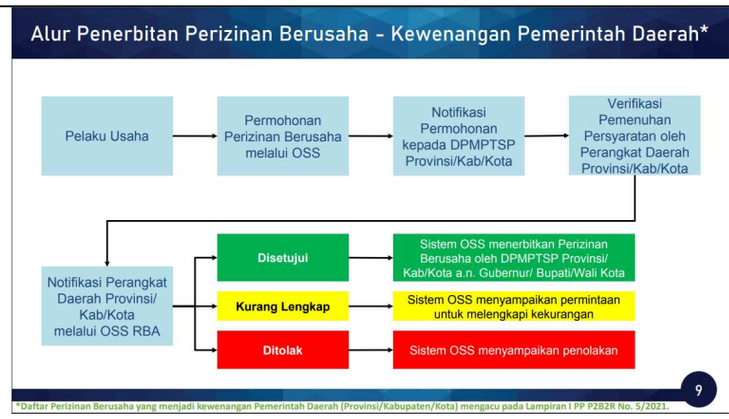
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1193 Pertanian Tanaman Bunga
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Bunga
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

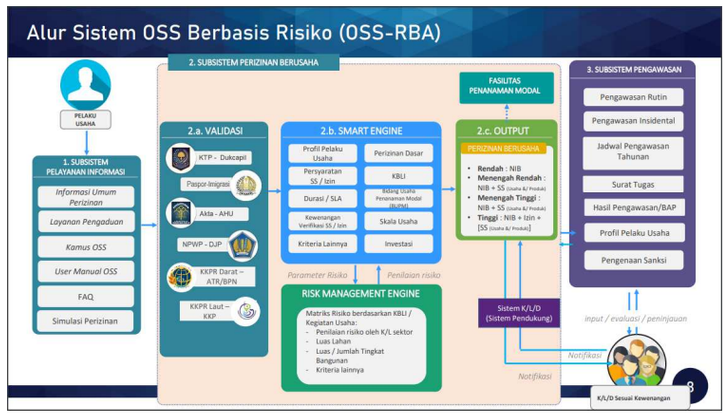
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

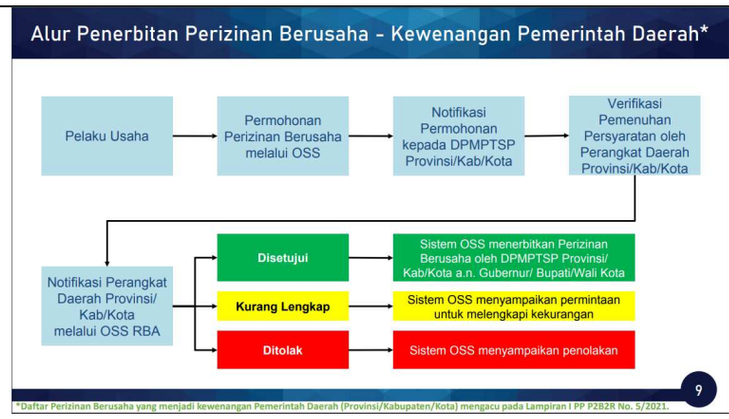
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1210 Pertanian Buah Anggur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Anggur
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

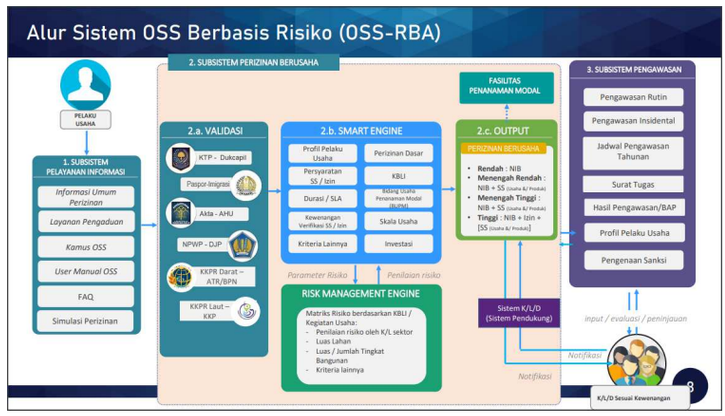
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

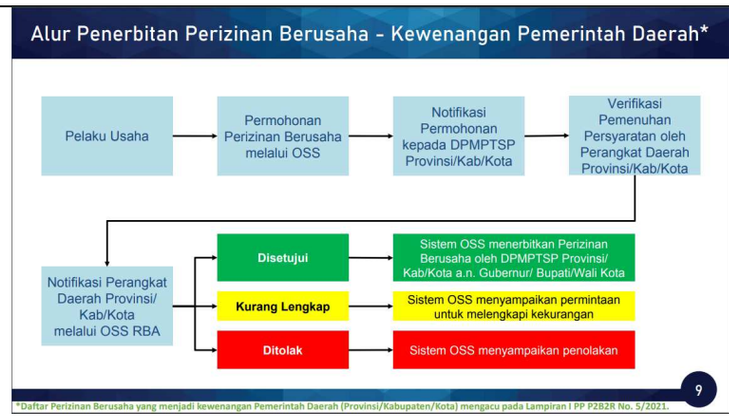
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

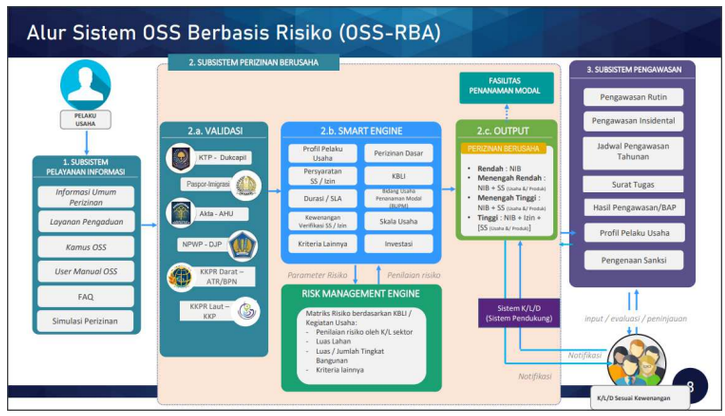
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

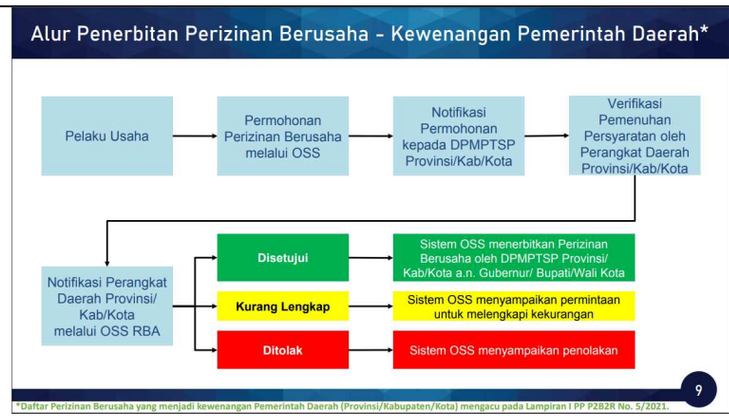
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1230 Pertanian Buah Jeruk
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Jeruk
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

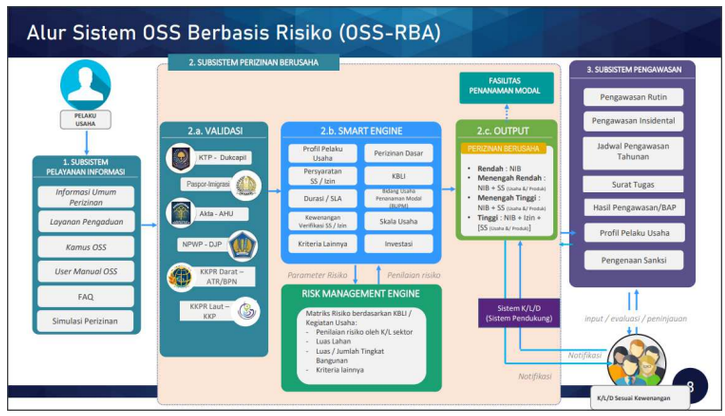
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

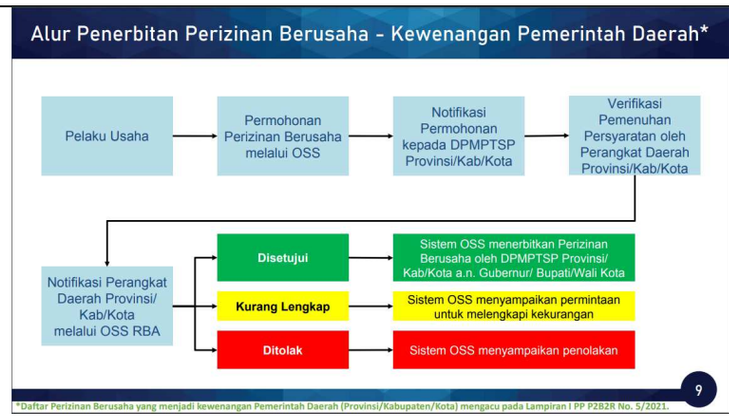
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1240 Pertanian Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

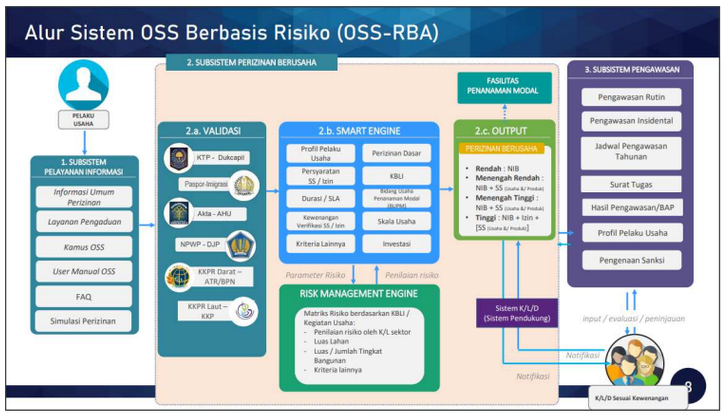
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

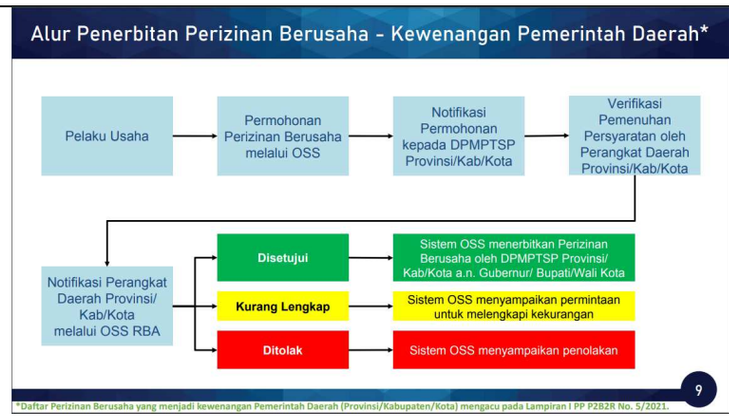
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1251 Pertanian Buah Beri
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Beri
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

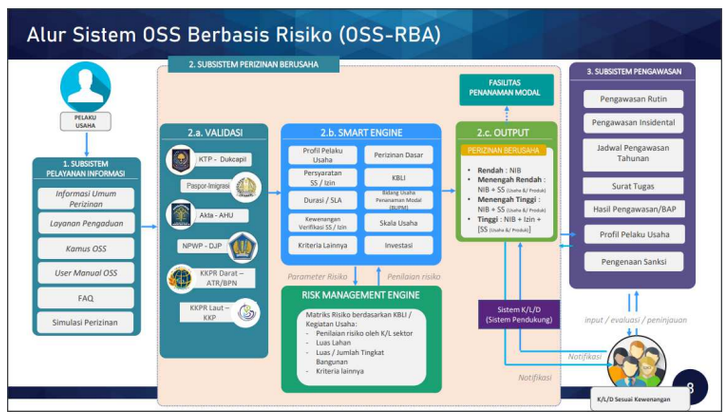
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

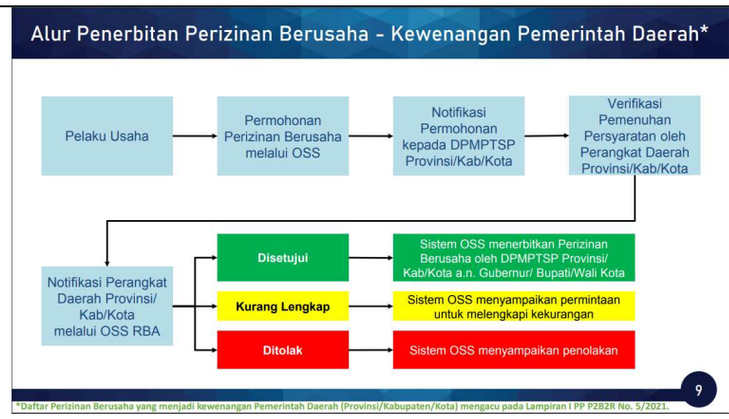
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1253 Pertanian Sayuran Tahunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Tahunan
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan Budi daya yang baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

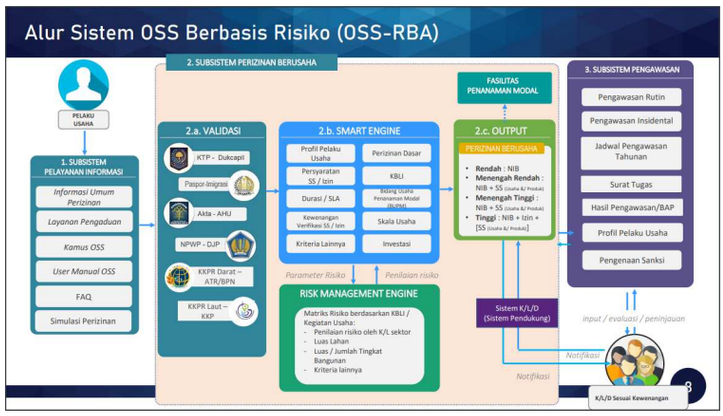
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

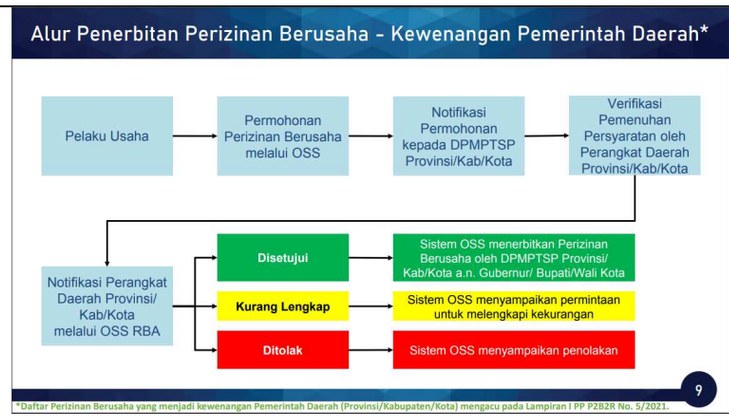
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1259 Pertanian Buah Semak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Semak Lainnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

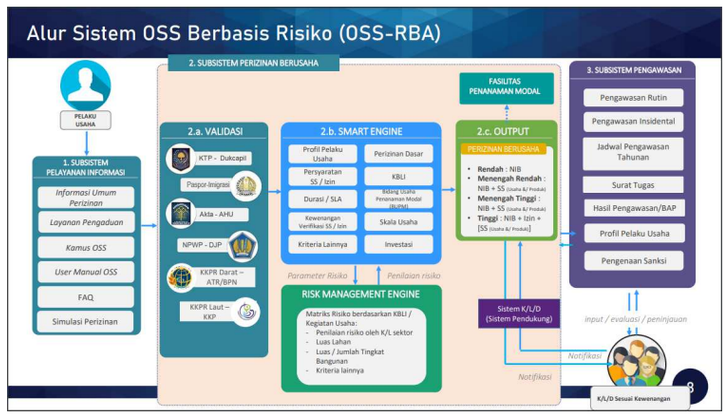
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

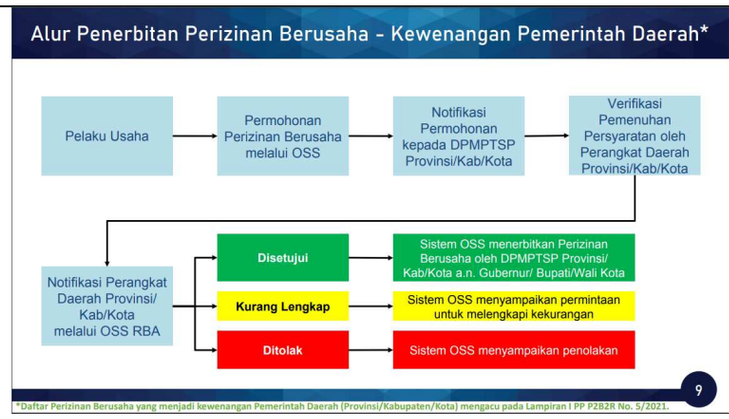
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1283 Pertanian Cabai
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Cabai
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Komitmen untuk melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

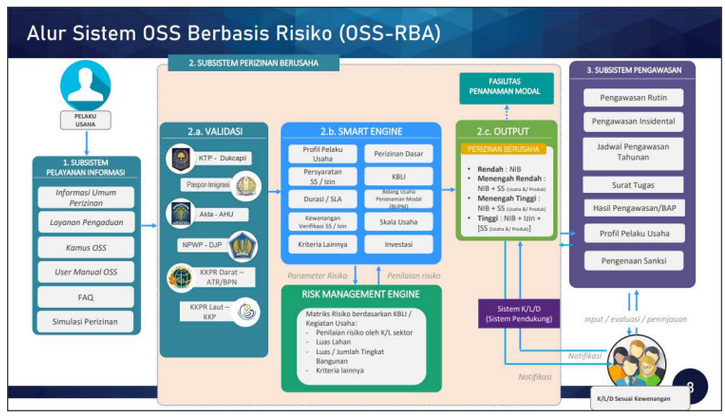
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

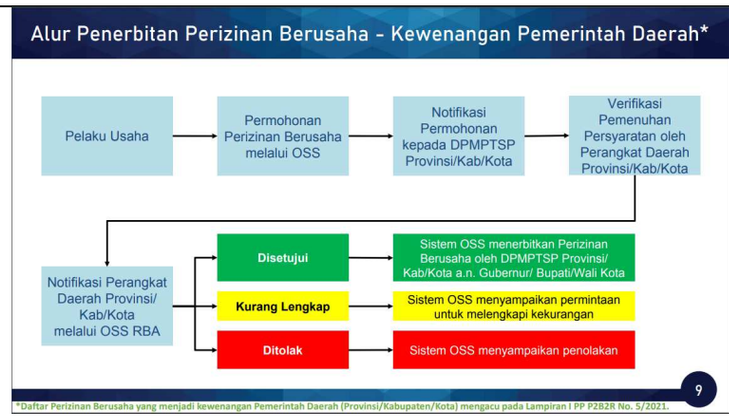
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1285 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

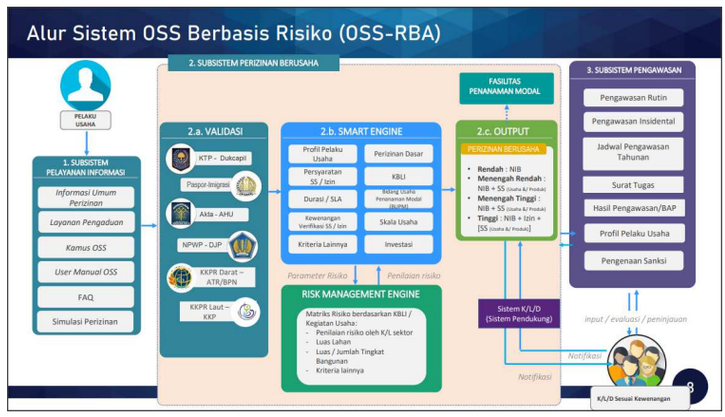
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

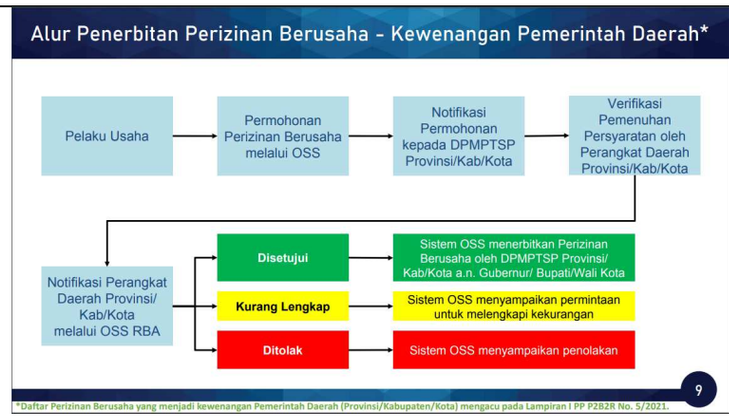
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1286 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

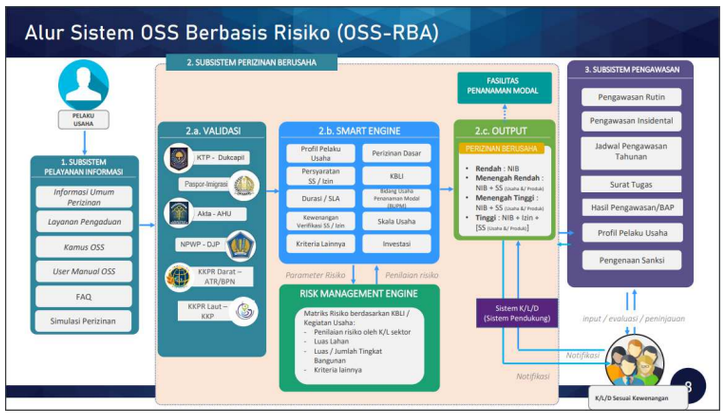
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

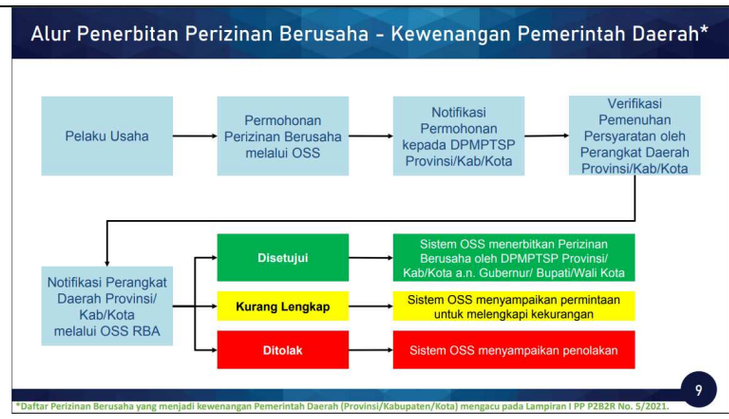
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1301 Pertanian Tanaman Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Hias
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP; dan 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

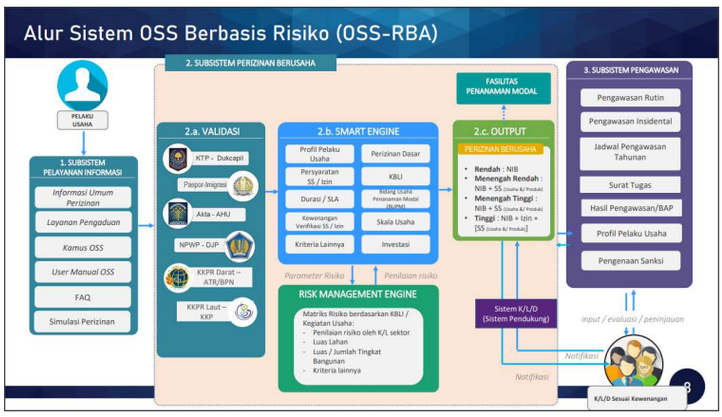
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

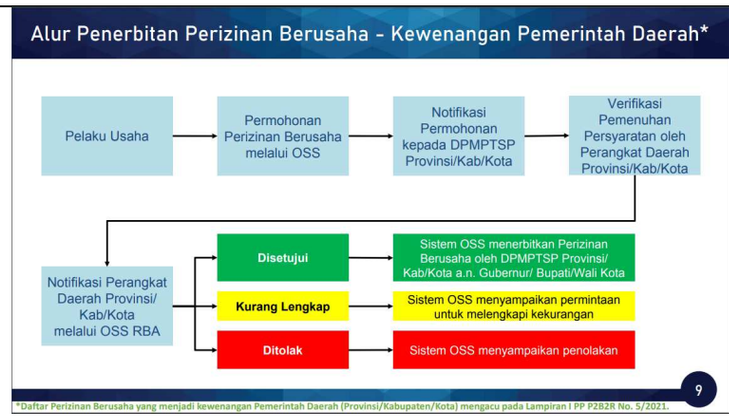
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1118 Pertanian Biji-bijian penghasil bukan minyak makan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kapas
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

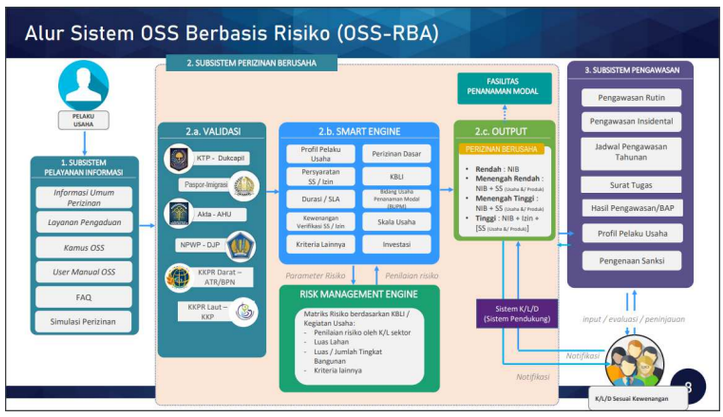
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

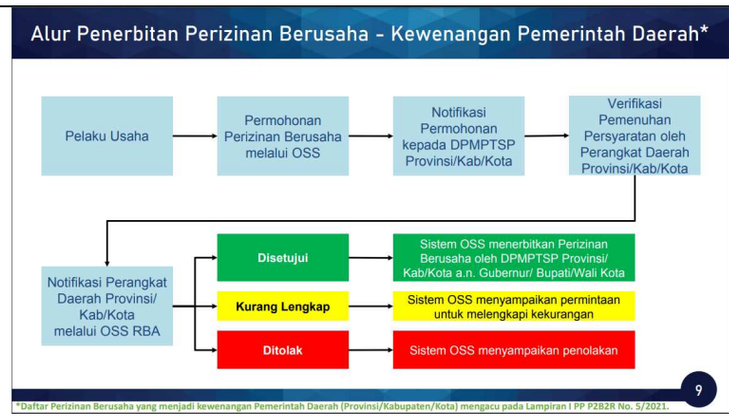
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1140 Perkebunan Tebu
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Perkebunan Tebu
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

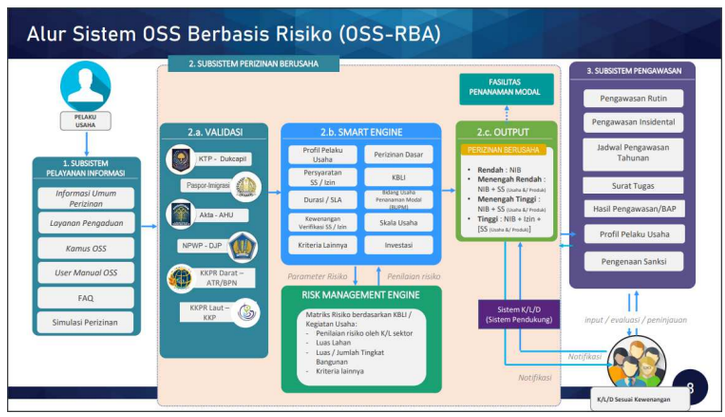
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

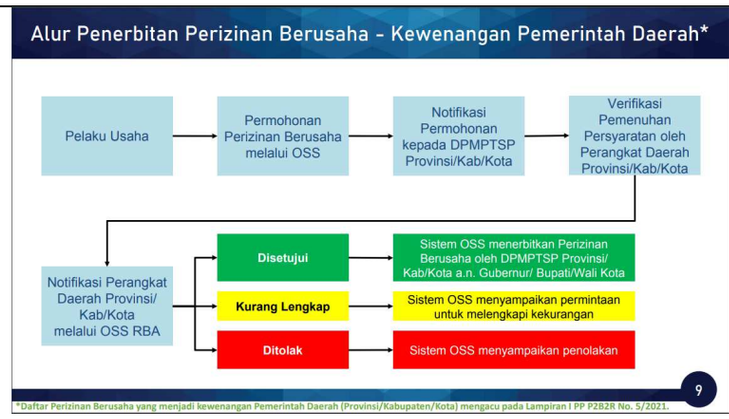
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1150 Perkebunan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Tembakau
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

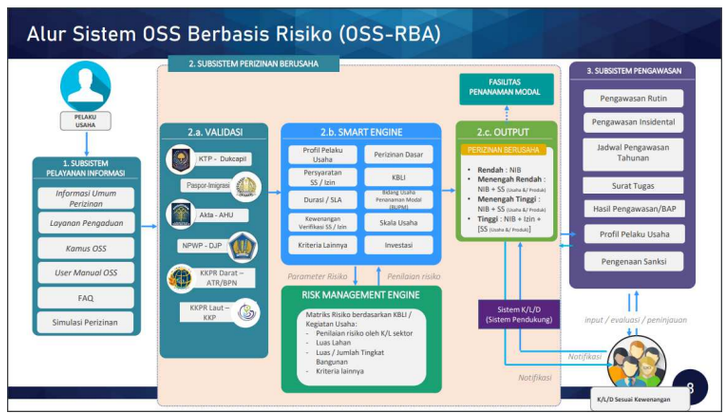
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

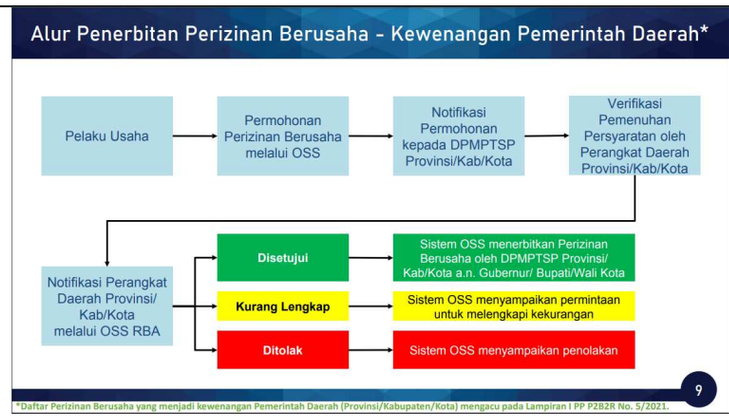
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1191 Pertanian Tanaman Pakan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Penutup Tanah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

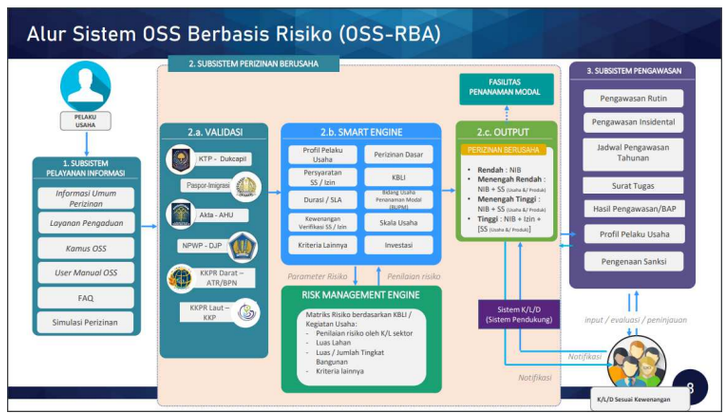
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

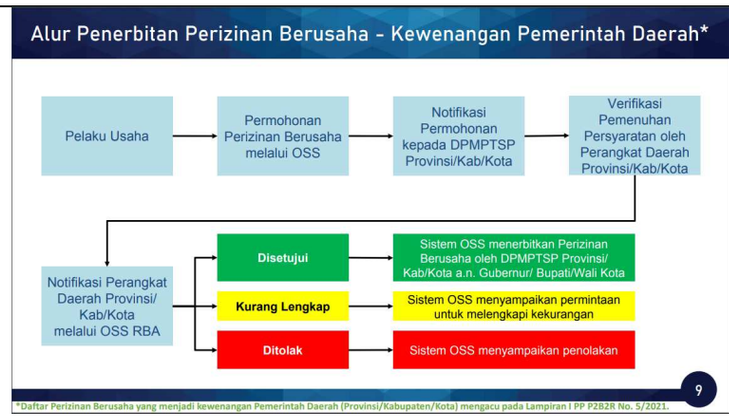
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1199 Pertanian Tanaman Semusim Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Semusim Lain
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

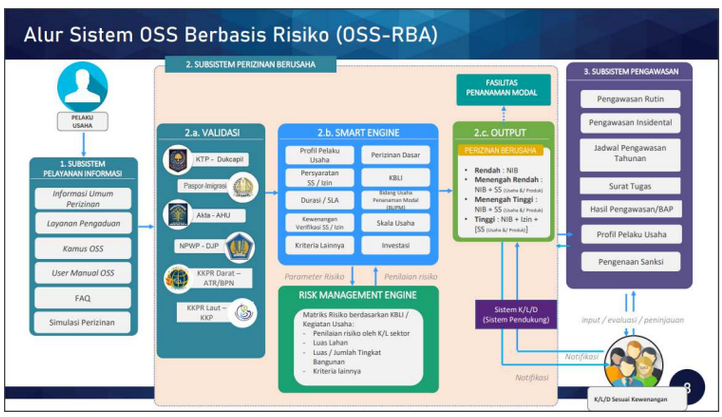
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

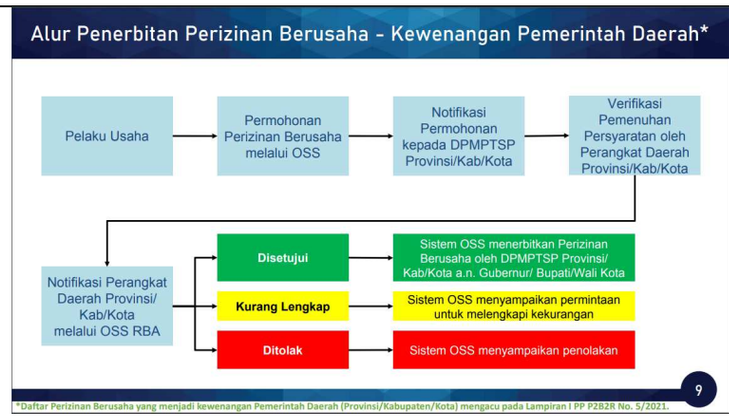
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-Buahan Tropis dan Subtropis .
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kurma
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

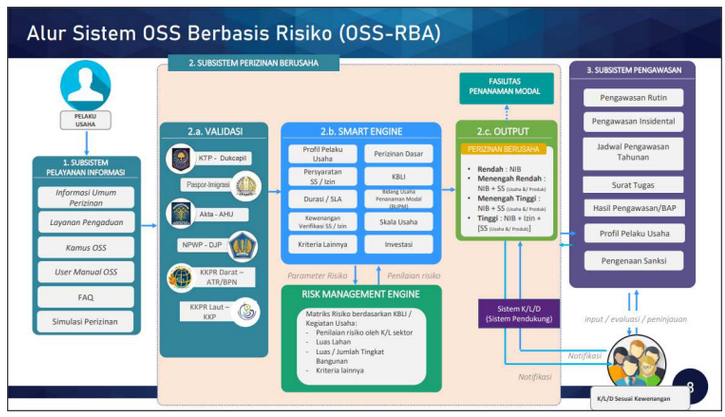
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

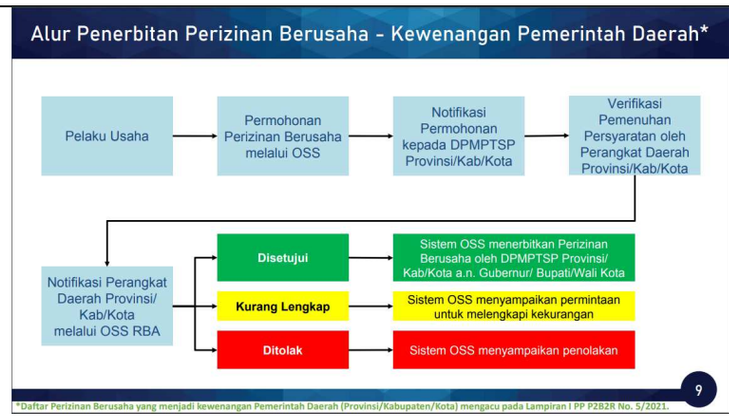
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1252 Pertanian Buah Biji Kacang-Kacangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jambu Mete
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

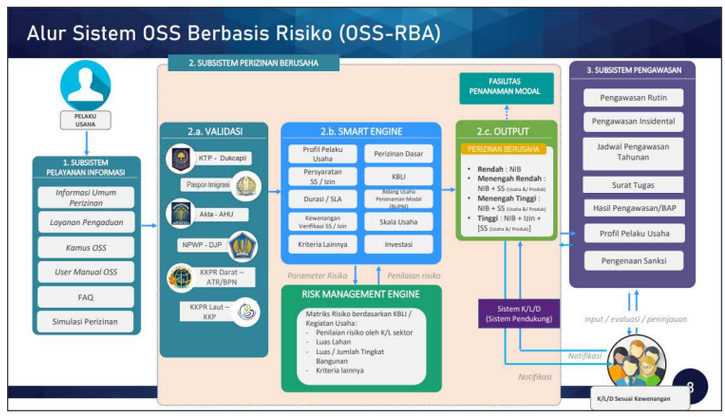
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

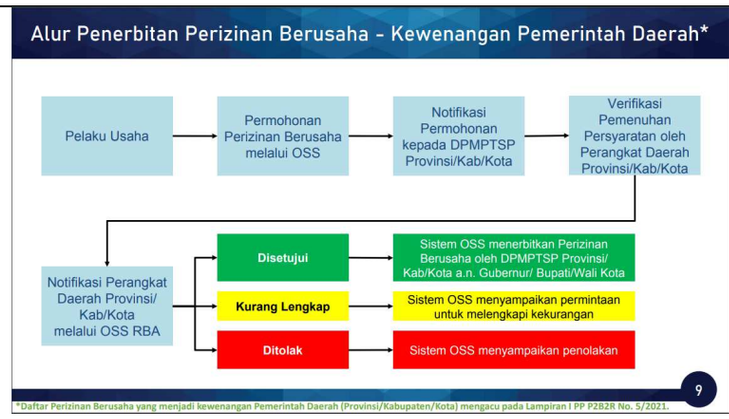
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1261 Perkebunan Buah Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kelapa
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

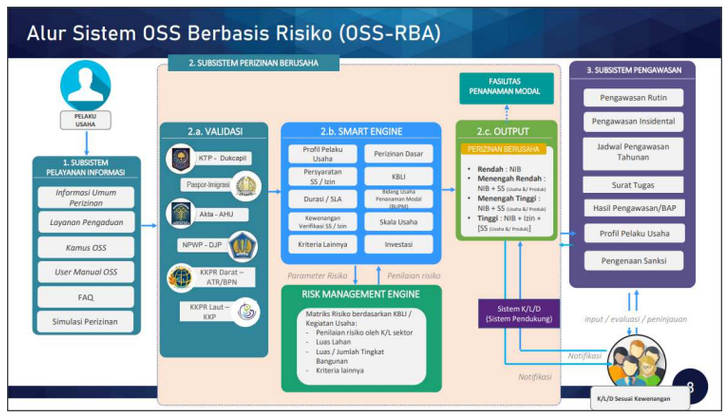
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

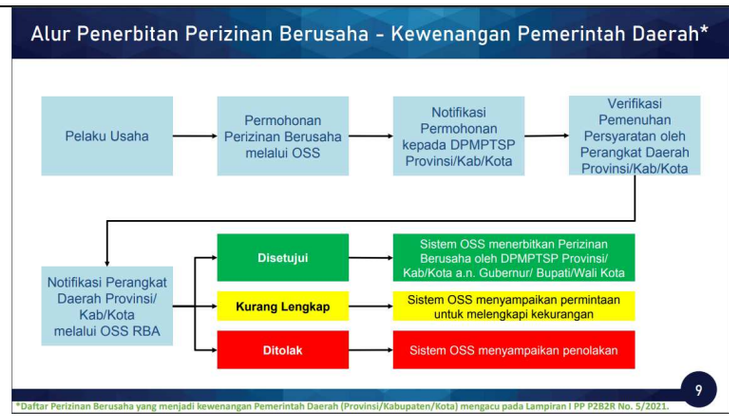
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1262 Perkebunan Buah Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kelapa Sawit
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

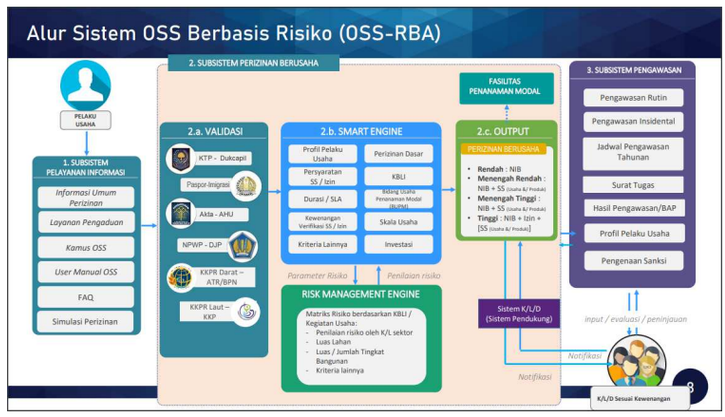
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

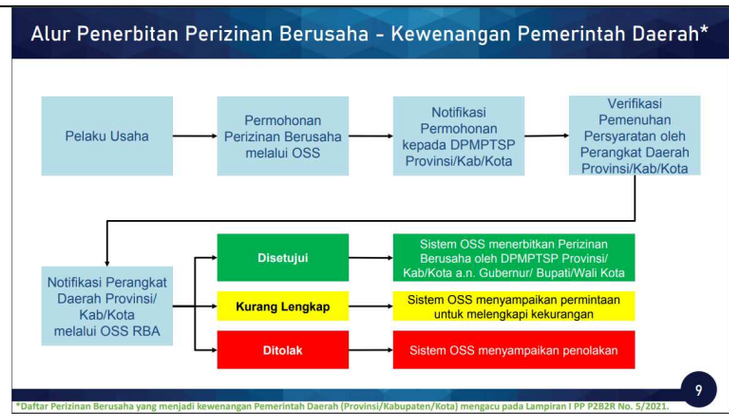
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1270 Pertanian Tanaman Untuk Bahan Minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kopi, Kakao
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

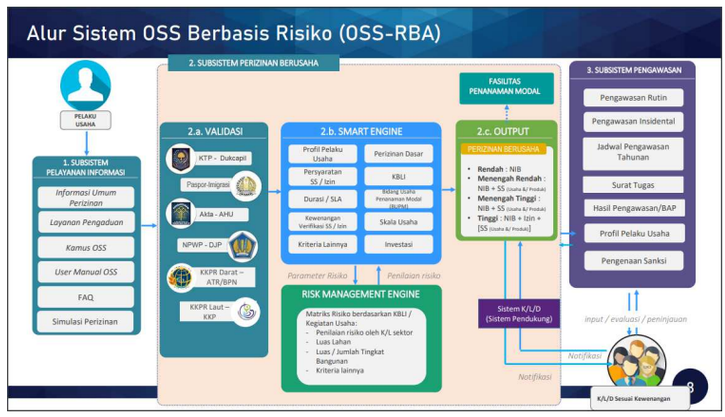
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

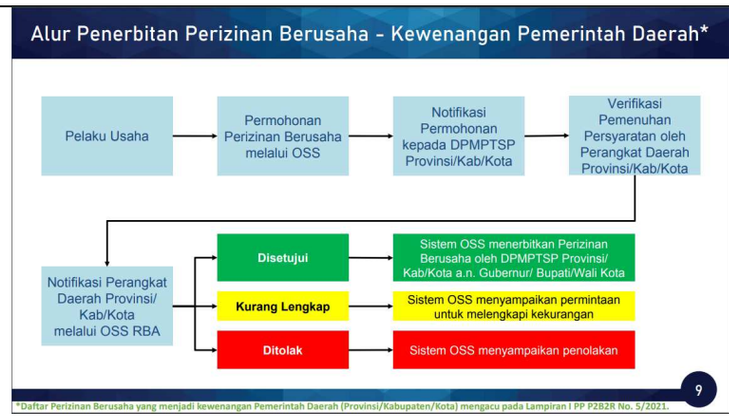
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1270 Pertanian Tanaman Untuk Bahan Minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Teh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budi daya sesuai pedoman budi daya yang baik (GAP).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

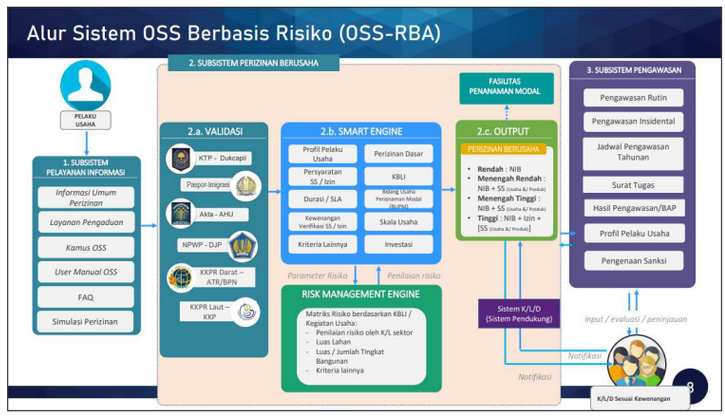
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

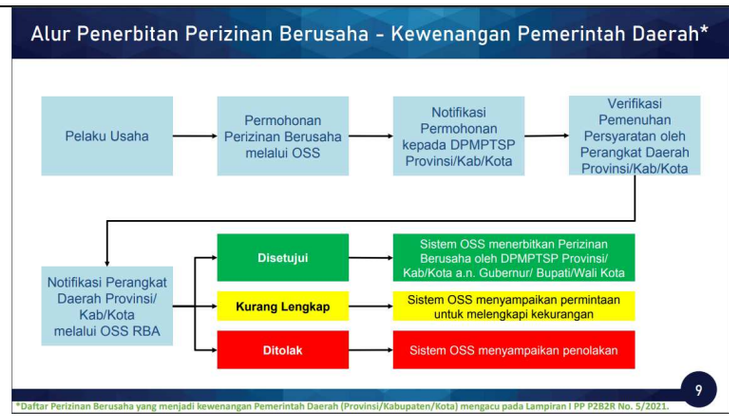
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1281 Perkebunan Lada
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Lada
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

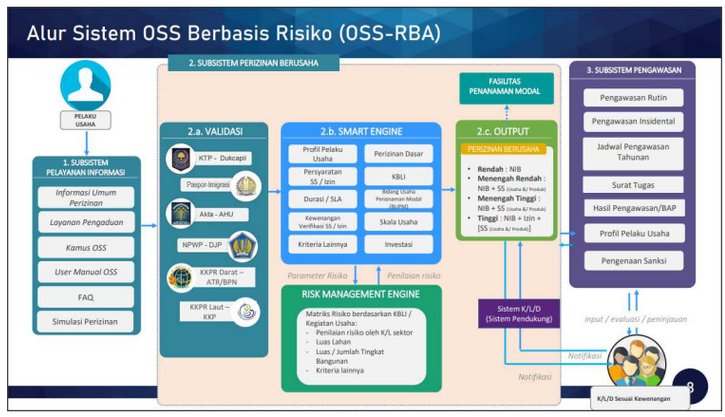
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

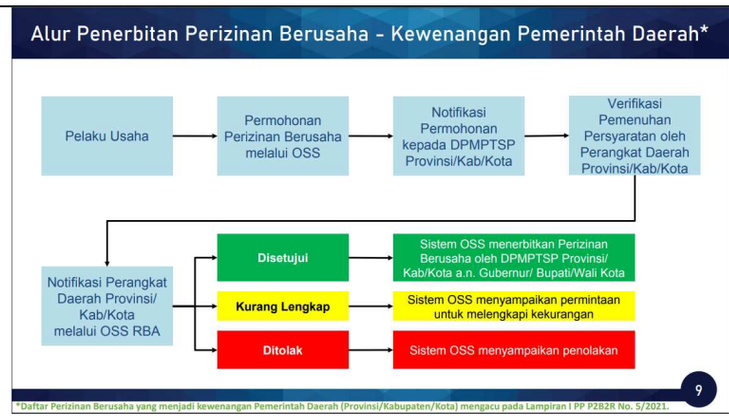
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1282 Perkebunan Cengkeh
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Cengkeh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

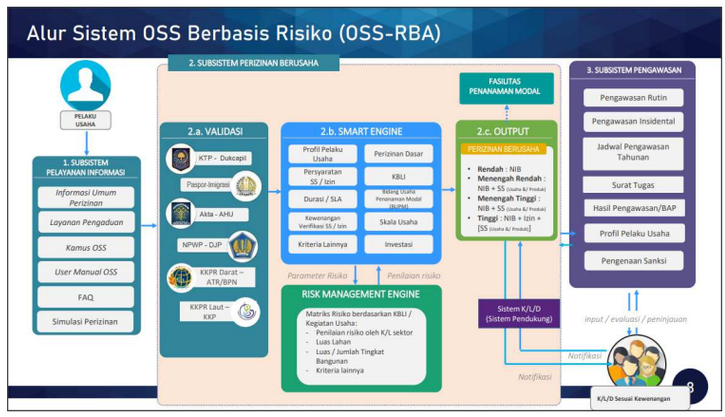
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

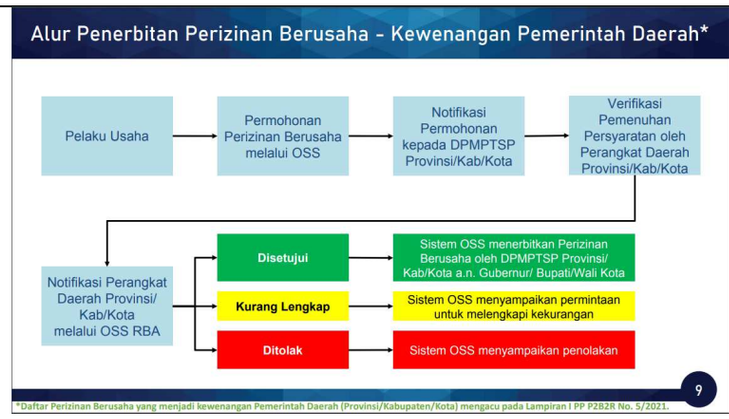
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1284 Perkebunan Tanaman Aromatik/Penye- gar
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Nilam, Sereh Wangi
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

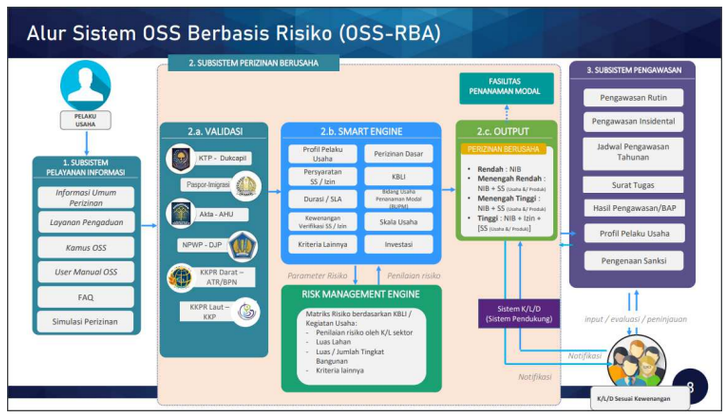
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

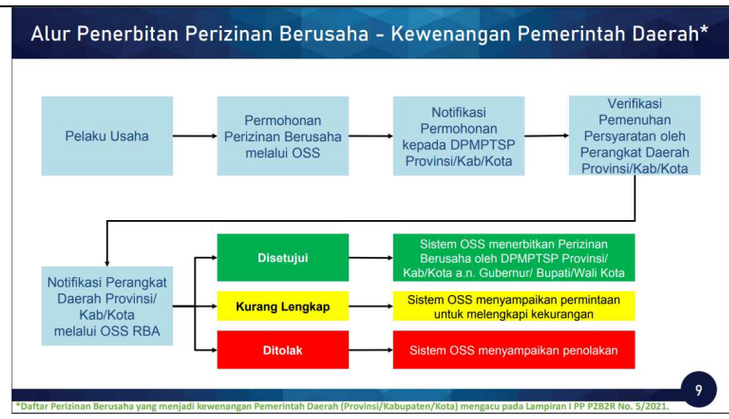
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1285 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Ginseng
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

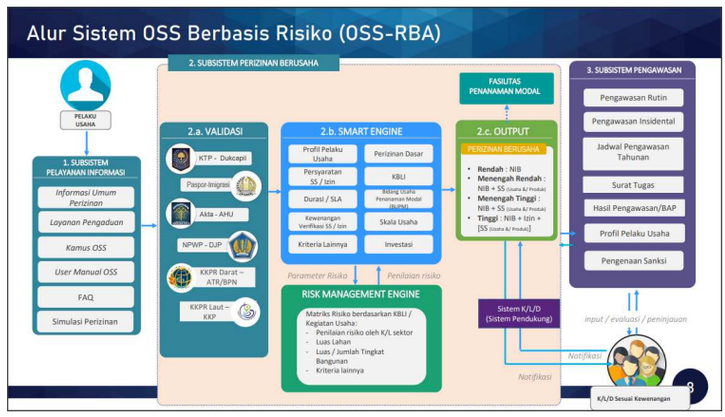
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

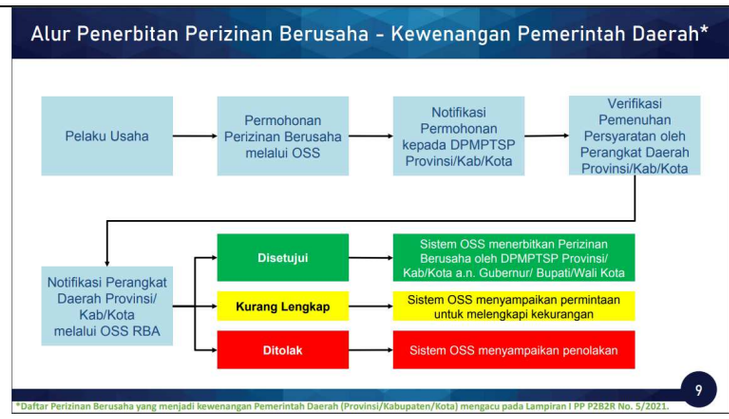
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1286 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kina, Adas, Pinang, Gambir
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

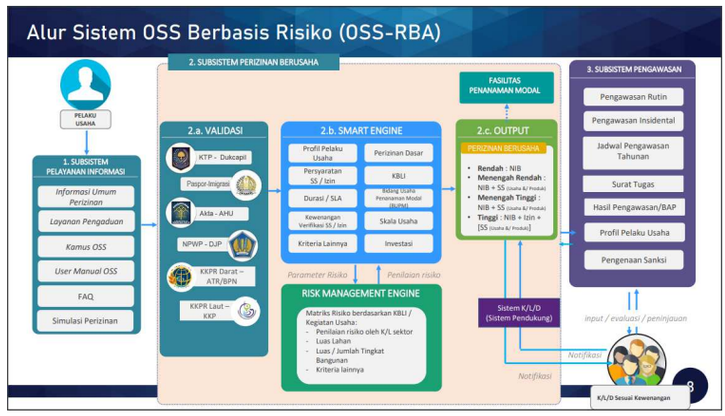
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

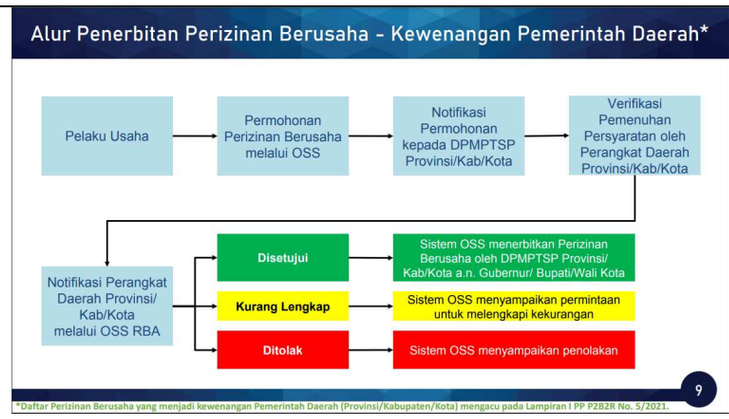
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1289 Pertanian Tanaman Rempah- Rempah, Ar o matik / Pe nye -gar, dan Obat Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kemiri, Panili, Kayu Manis, Pala
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

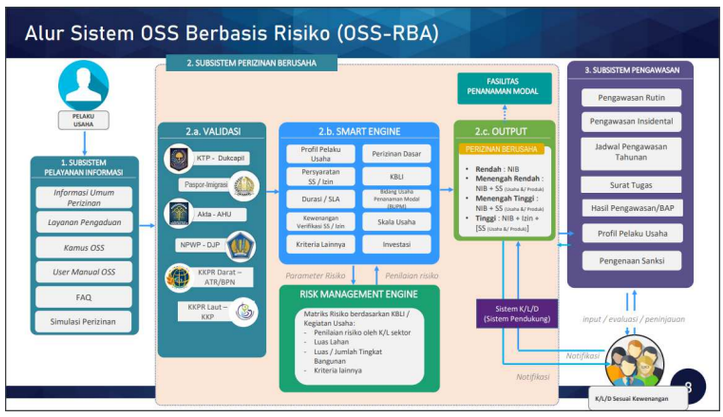
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

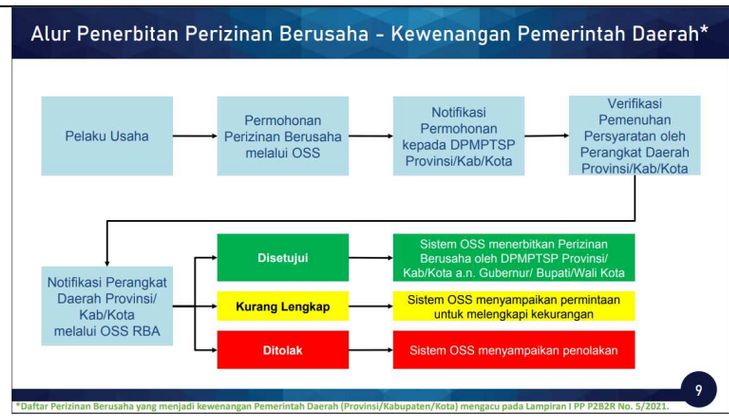
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1291 Perkebunan Karet dan Tanaman Penghasil Getah Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Karet
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

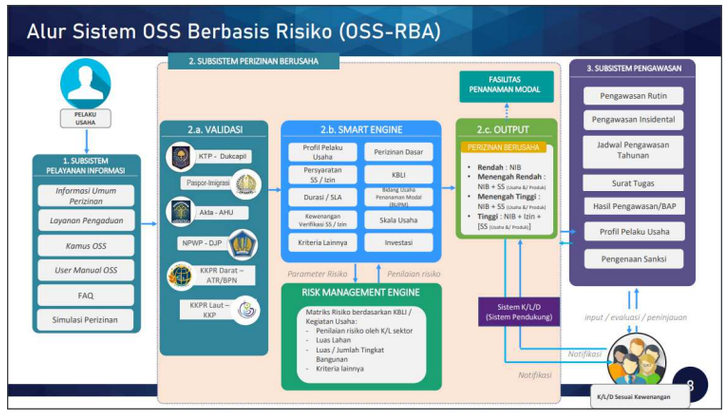
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

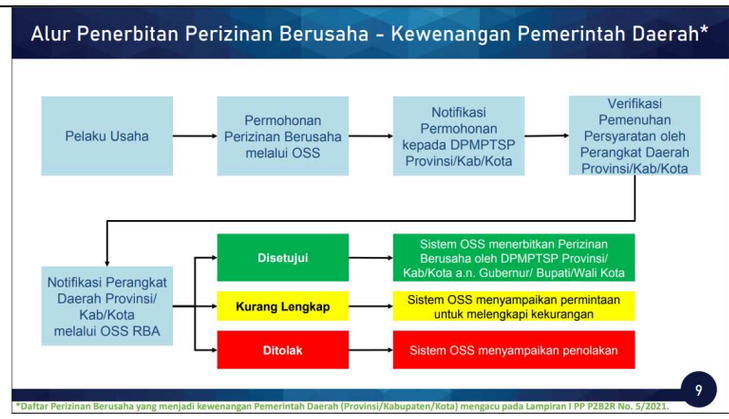
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1299 Pertanian Cemara dan Tanaman Tahunan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jarak Pagar, Aren, Sagu, Kemiri Sunan dan Tanaman Tahunan Lainnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

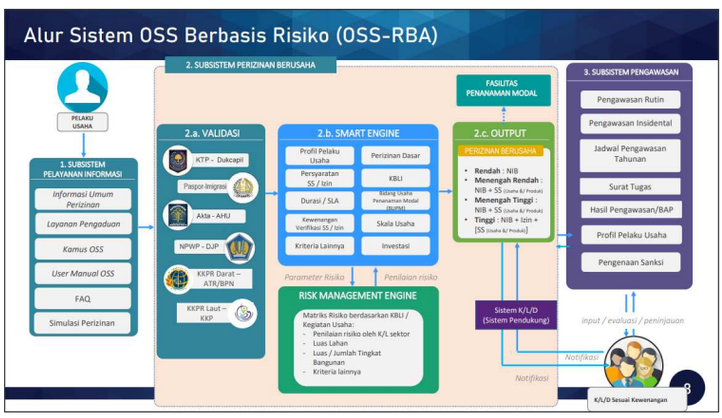
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

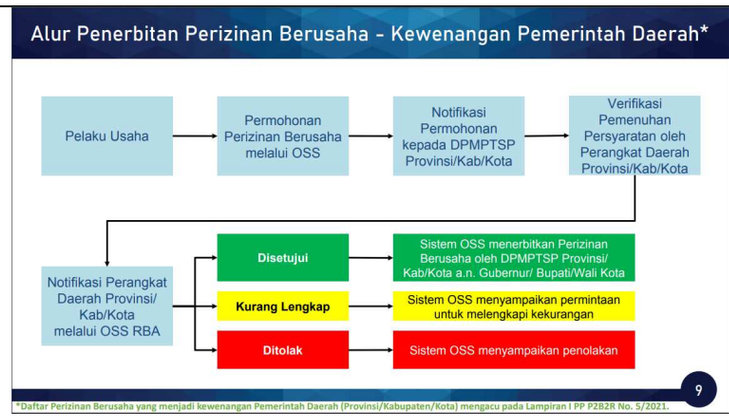
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10421 Industri Kopra
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola-han Kopra
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanganan limbah sesuai kelestarian lingkungan hidup; dan 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menghasilkan produk sesuai standar dan keamanan pangan. 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

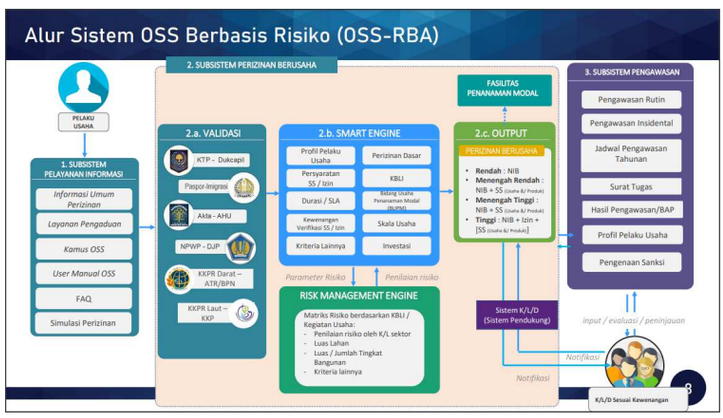
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

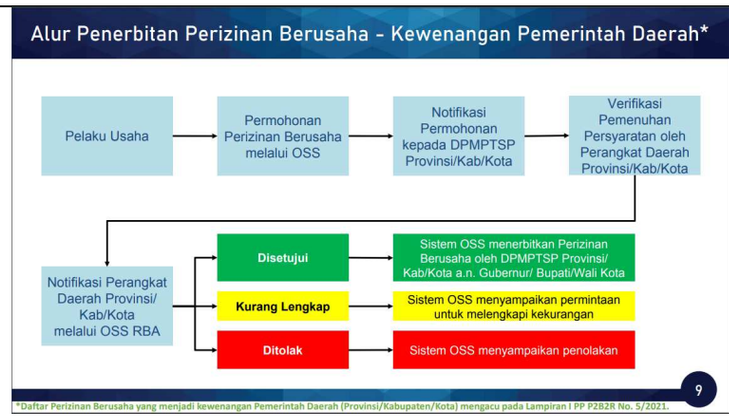
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10422 Industri Minyak Mentah Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola- han Minyak Mentah Kelapa
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanganan limbah sesuai kelestarian lingkungan hidup; dan 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menghasilkan produk sesuai standar dan keamanan pangan. 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkal
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

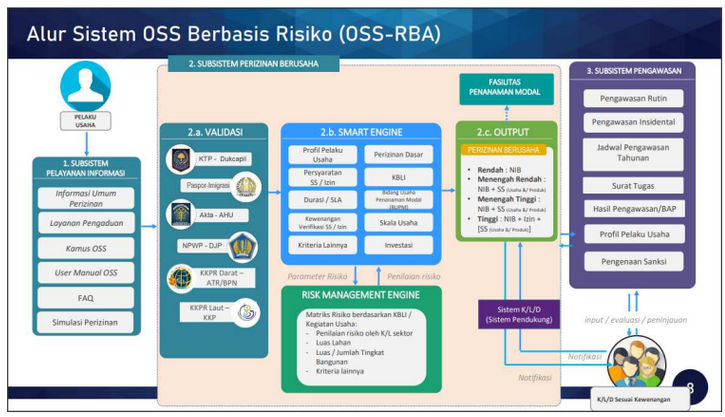
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

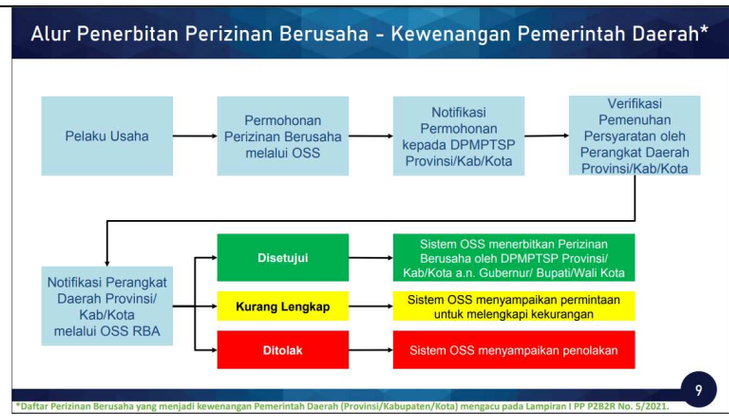
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 12091 Industri Pengeringan dan Pengolahan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengolahan Daun Tembakau Kering
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pengeringan dan Pengolahan Te
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

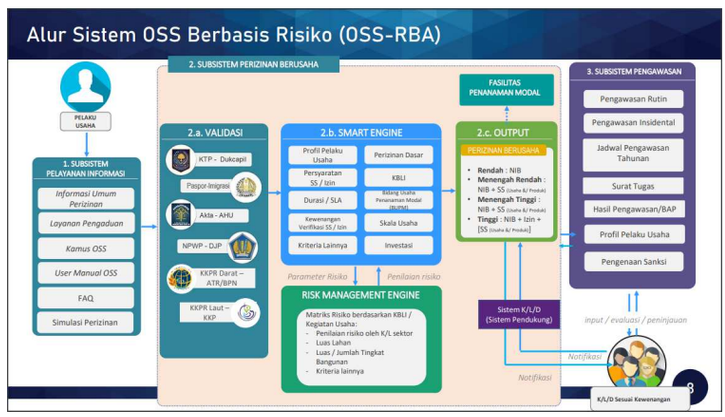
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

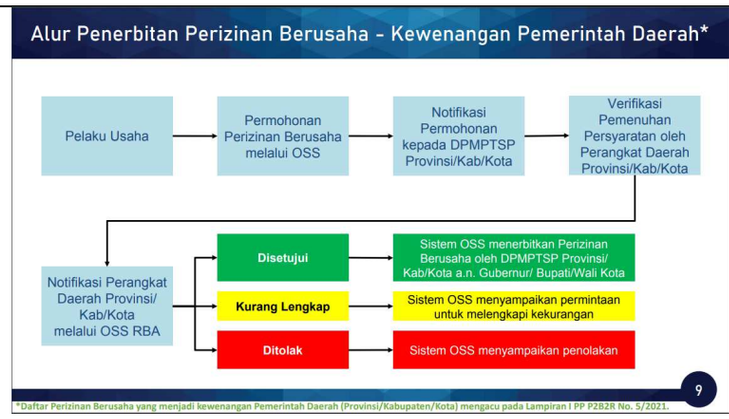
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 12091 Industri Pengeringan dan Pengolahan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengeringan dan Pengolahan Tembakau
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

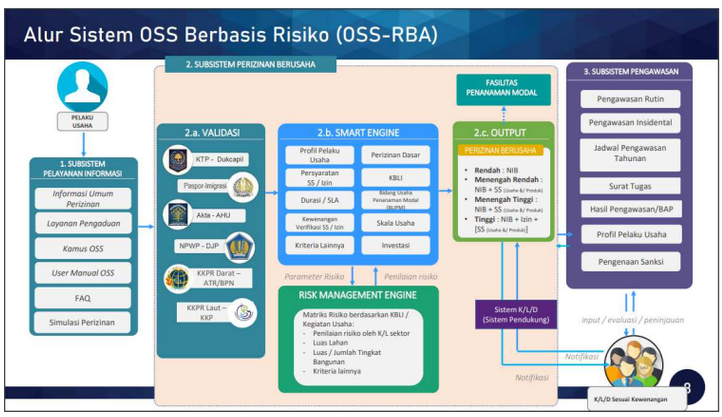
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

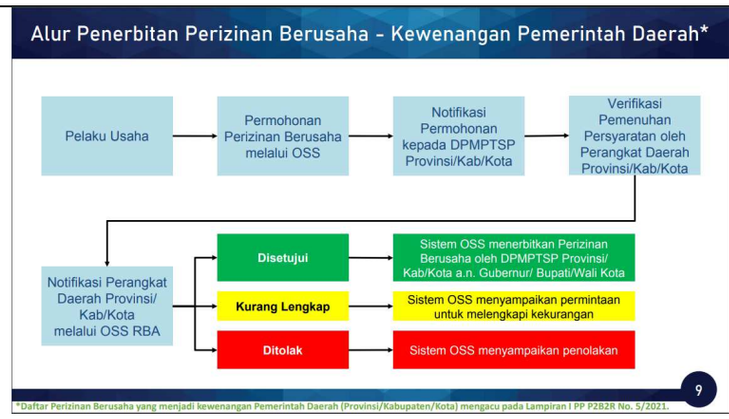
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 22121 Industri Pengasapan Karet
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengasapan Karet
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

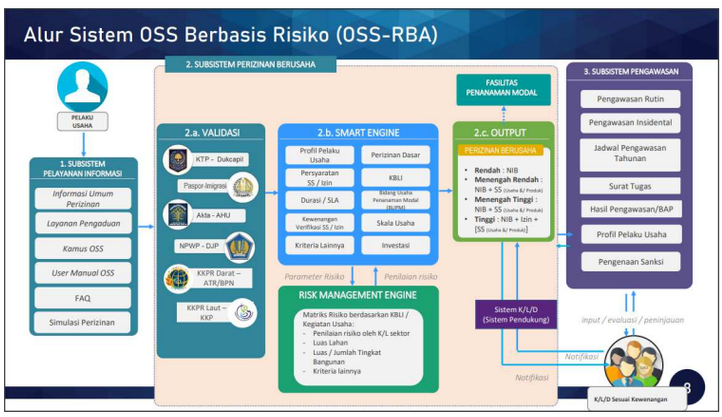
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

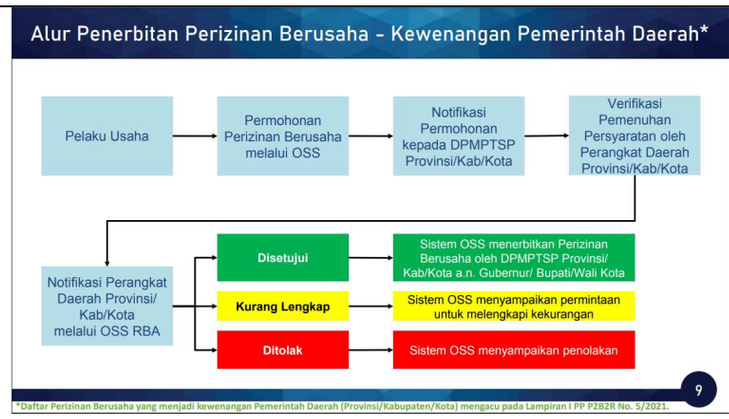
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1630 Jasa Pasca Panen
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengeri- ngan Jambu Mete
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

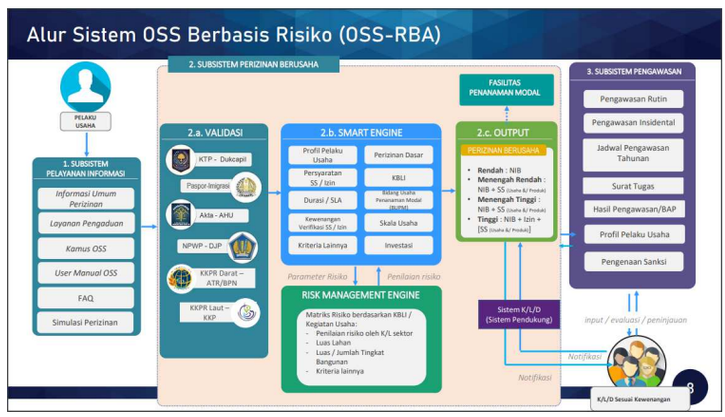
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

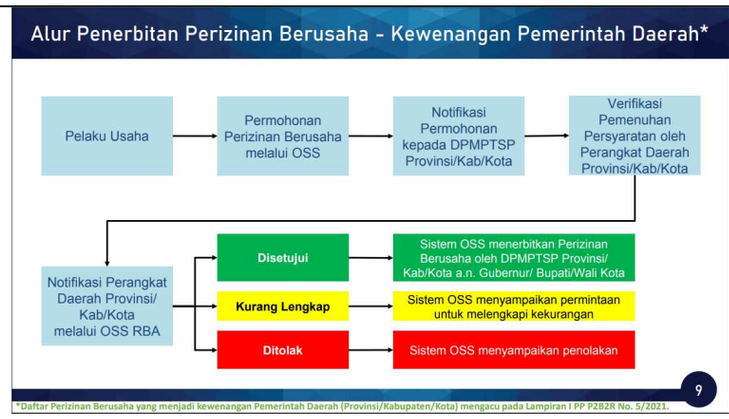
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10731 Industri Kakao
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola-han Biji Kakao dan bubuk kakao
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

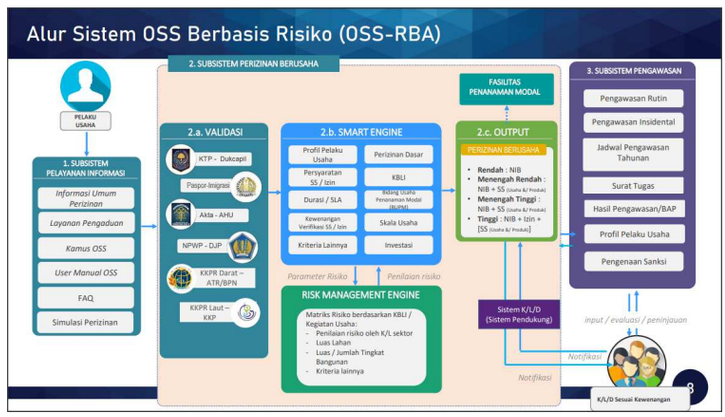
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

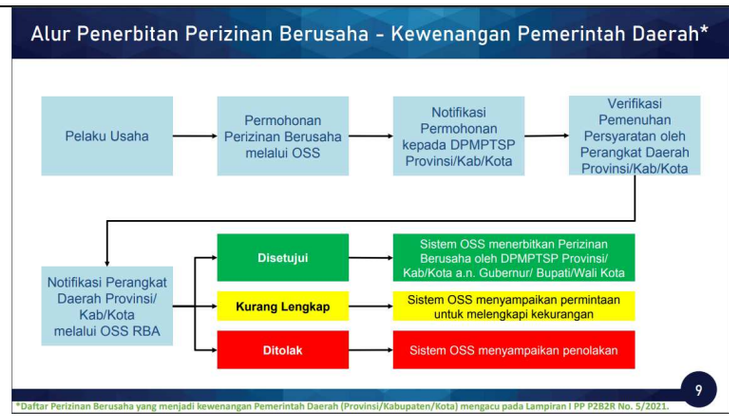
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10772 Industri Bumbu Masak Dan Penyedap Masakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengolahan Biji Lada Hitam, Lada Putih
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

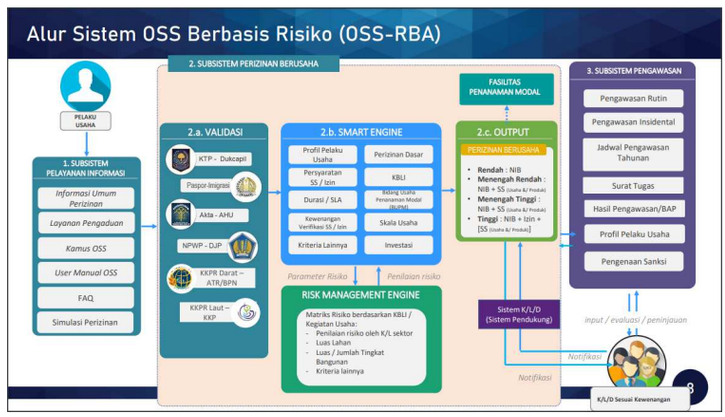
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

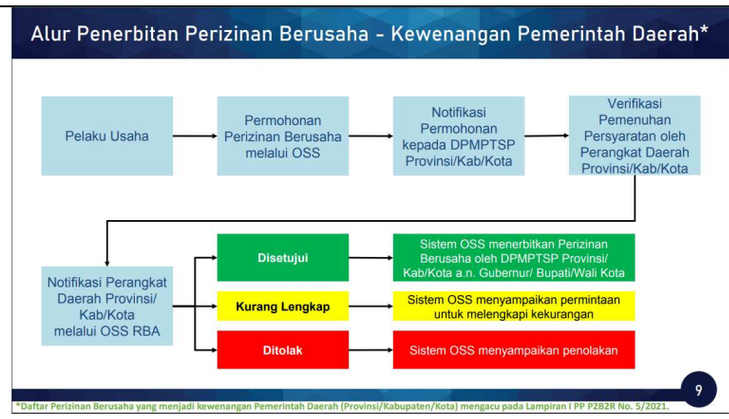
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10423 Industri Minyak Goreng Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola- han Minyak Goreng
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

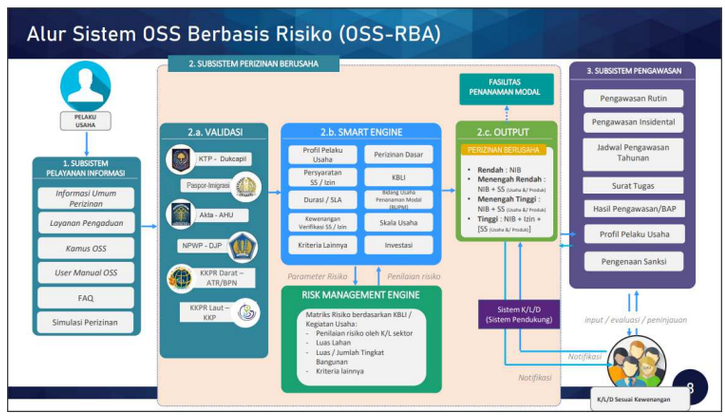
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

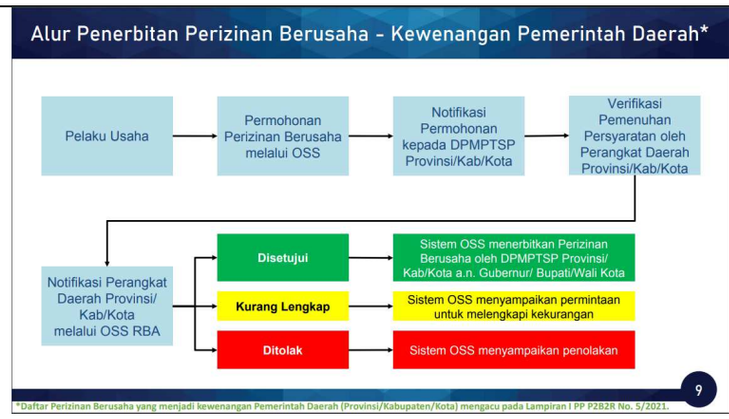
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10761 Industri Pengolahan Kopi
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola- han Bubuk Kopi
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

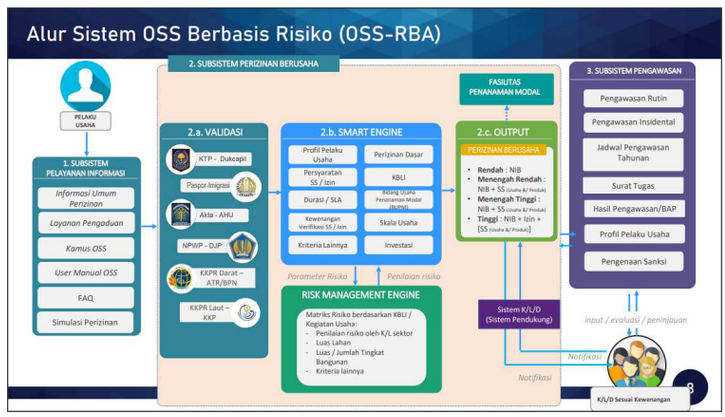
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

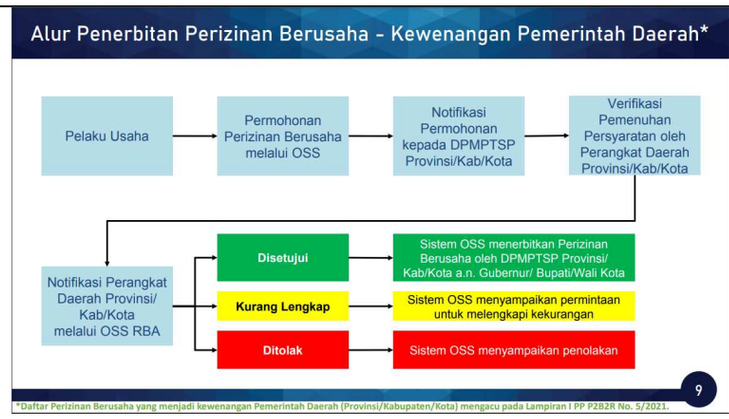
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10722 Industri Gula Merah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengolahan Gula Merah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

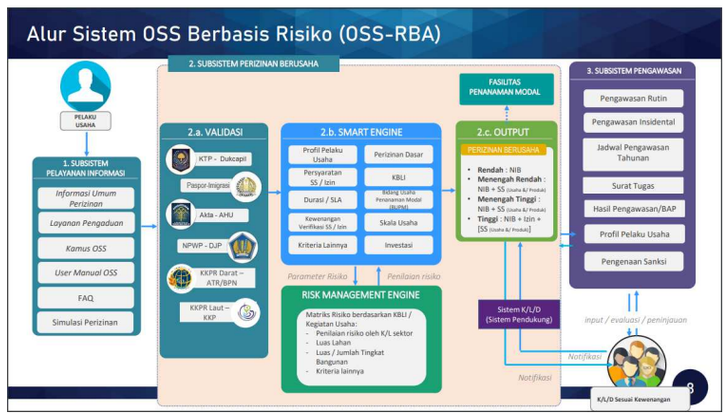
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

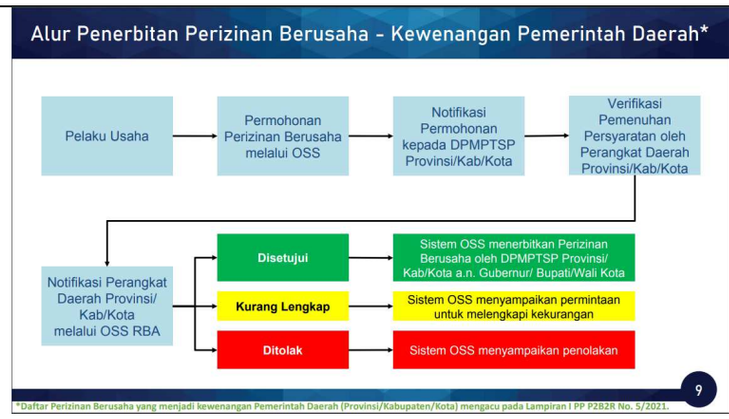
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 20294 Industri Minyak Atsiri
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola- han Minyak Atsiri
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib). 3.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

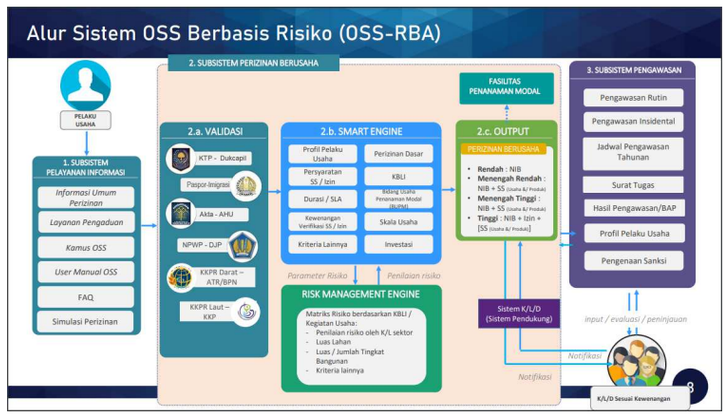
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

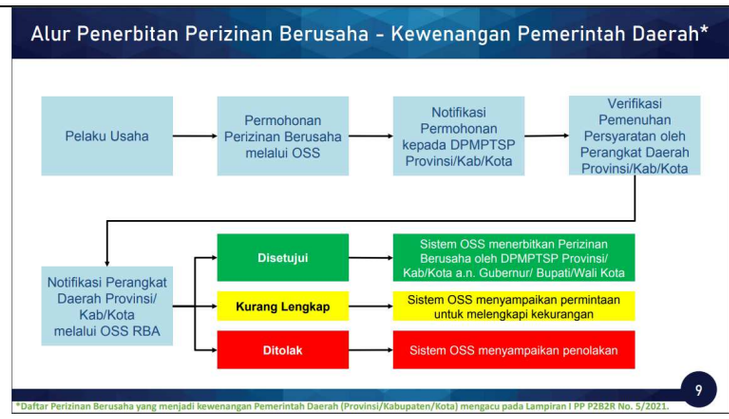
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1117 Pertanian Biji-bijian Penghasil Minyak Makan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Wijen
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

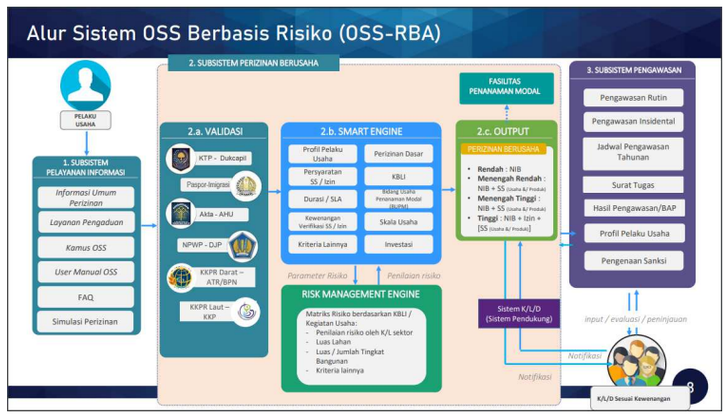
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

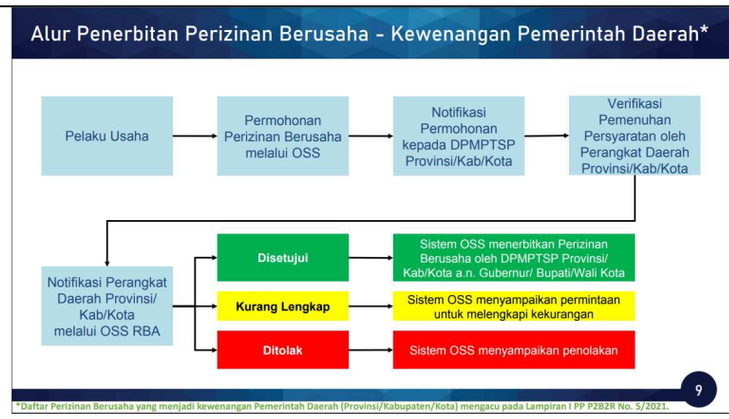
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1137 Pertanian Bit, Gula Dan Tanaman Pemanis Bukan Tebu
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Bit
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

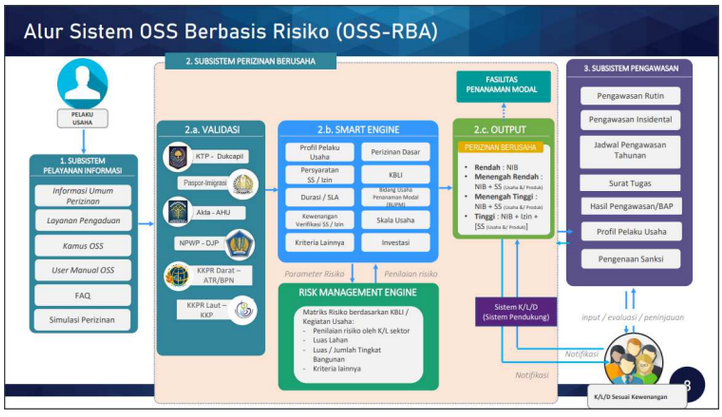
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

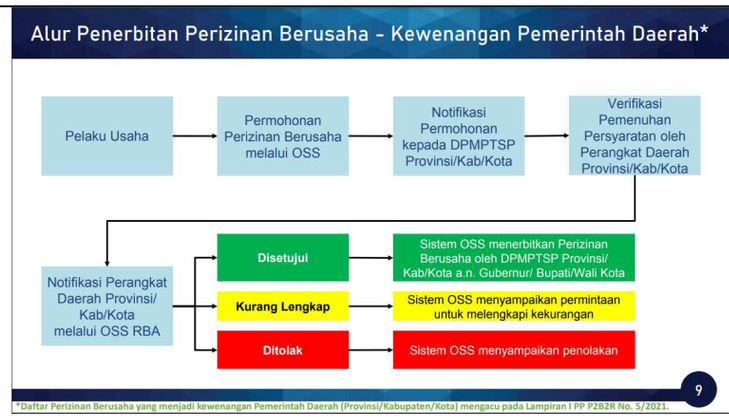
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1160 Pertanian Tanaman Berserat
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya kapuk, Rosela, Rami, Yute, Linen, Agave, Abaca dan Kenaf
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

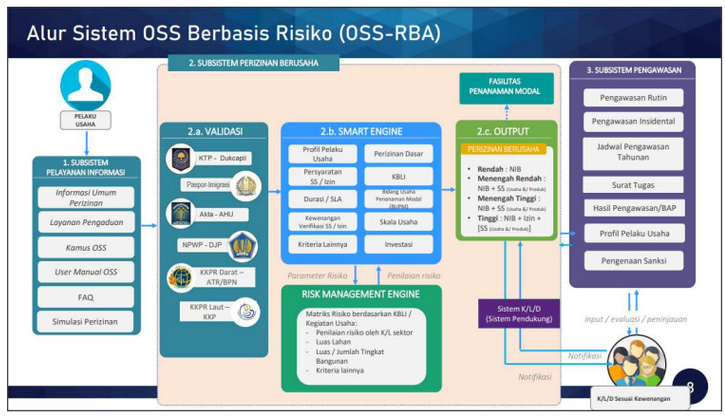
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

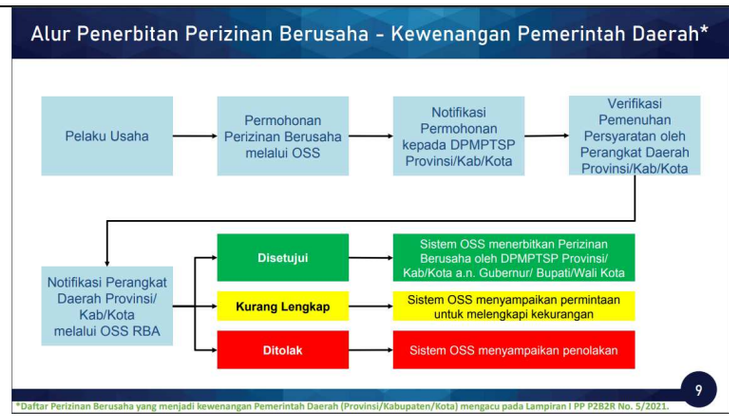
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1269 Perkebunan Buah Oleaginous Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Zaitun
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan budidaya sesuai pedoman budidaya yang baik (GAP)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

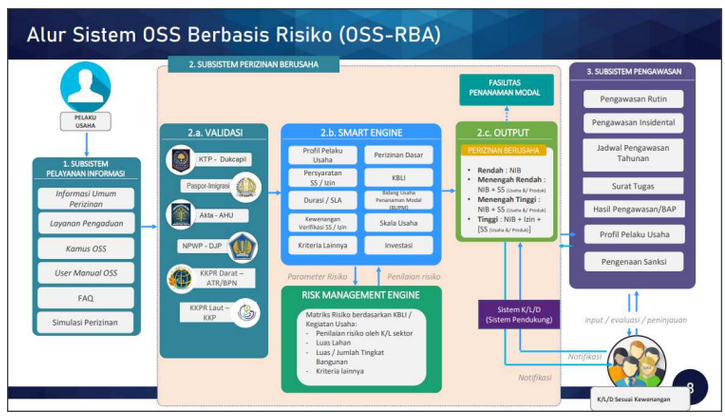
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

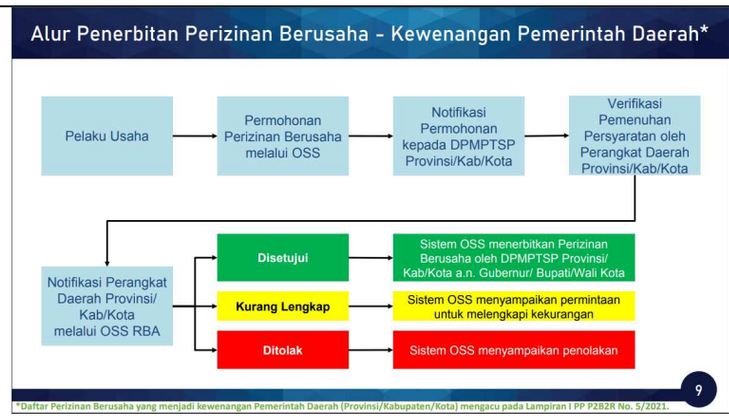
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1420 Peternakan Kuda dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi-bitan kuda dan sejenisnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kuda yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

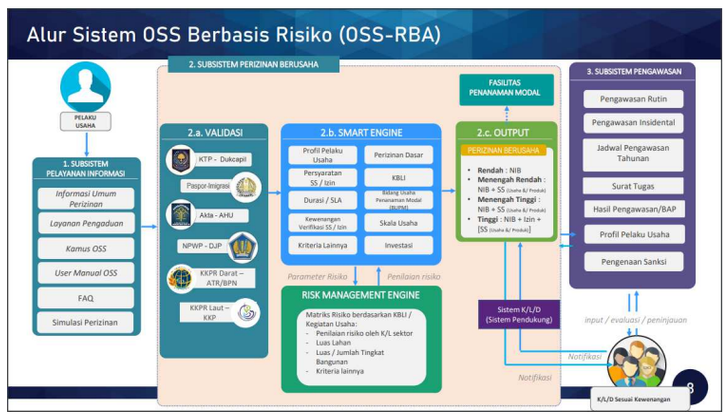
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

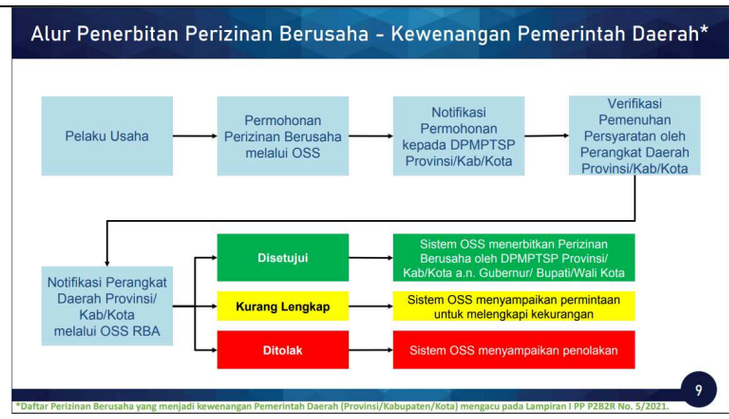
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1420 Peternakan Kuda dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kuda dan sejenisnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kuda yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

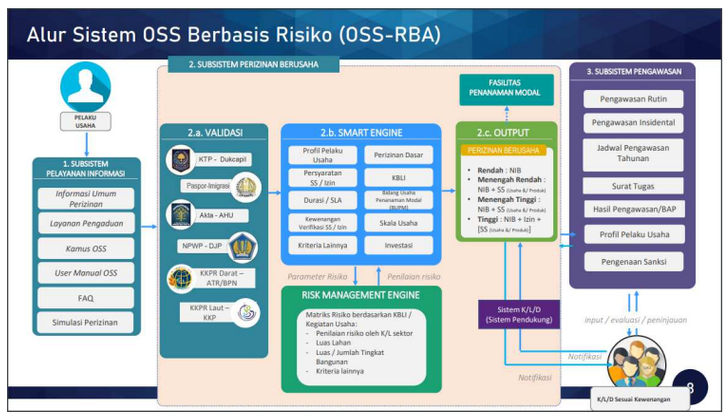
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

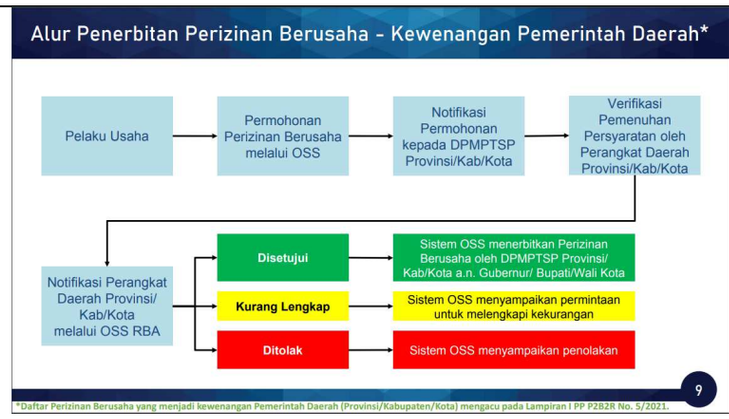
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1441 Pembibitan dan Budi Daya Domba Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan domba potong
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

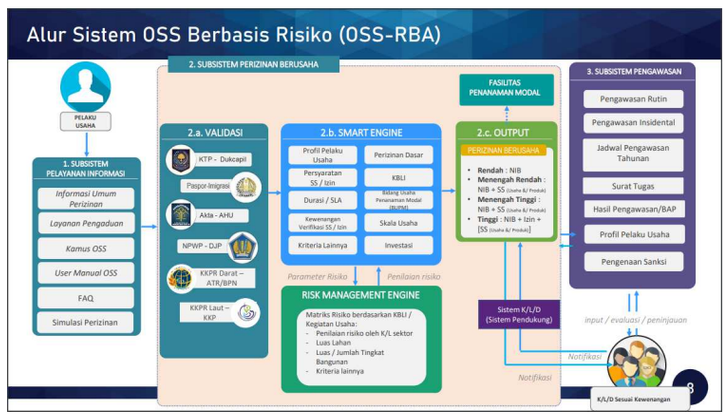
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

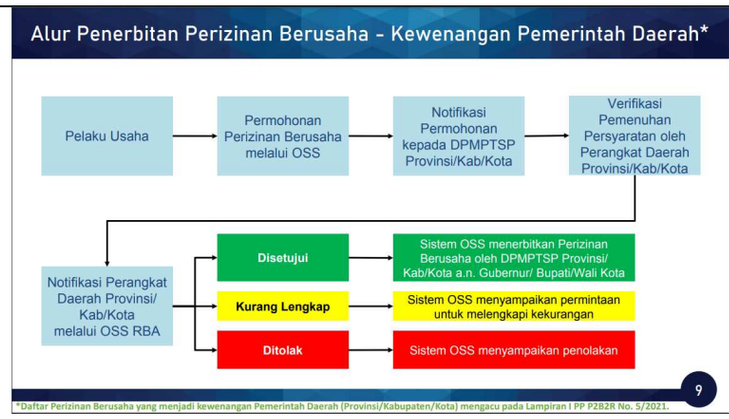
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1441 Pembibitan dan Budi Daya Domba Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba potong
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

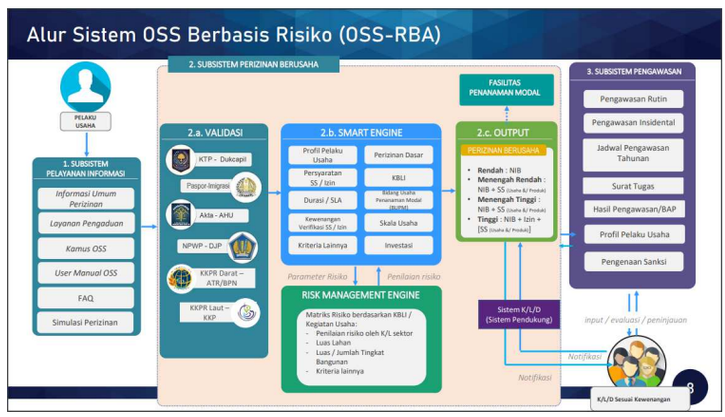
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

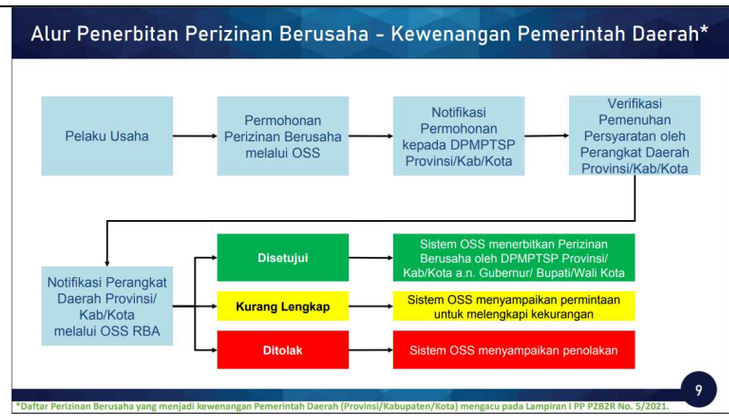
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1442 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan kambing potong
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

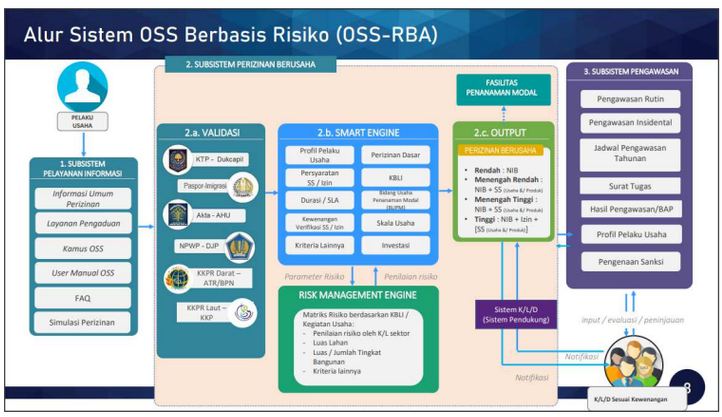
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

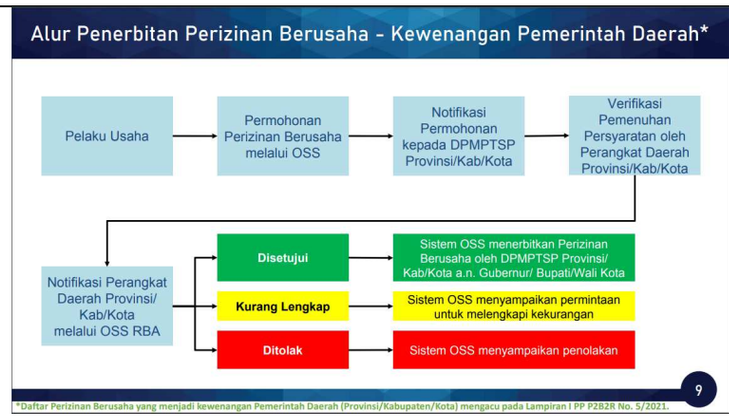
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1442 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing potong
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

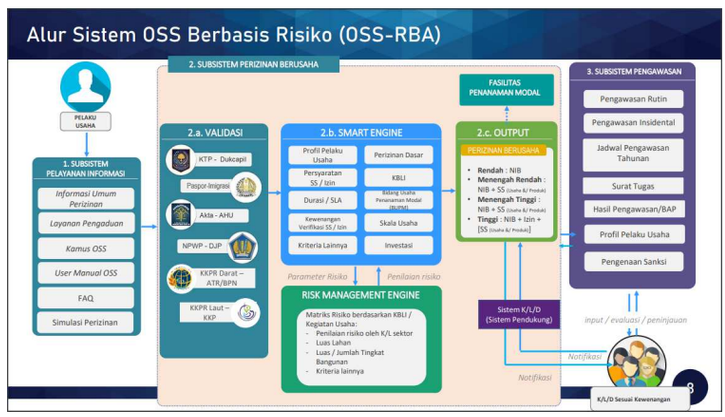
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

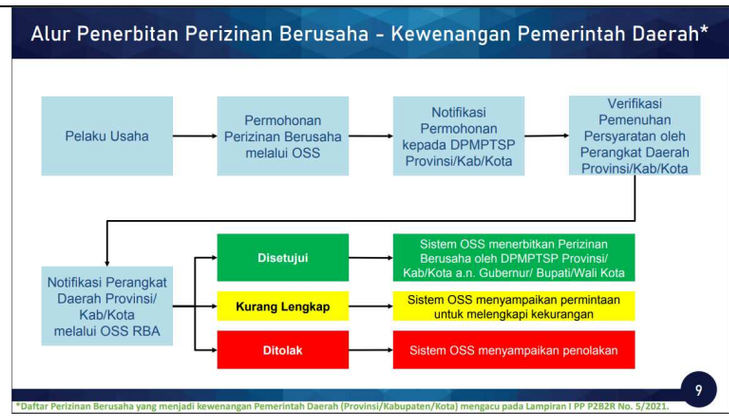
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1443 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan kambing Perah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

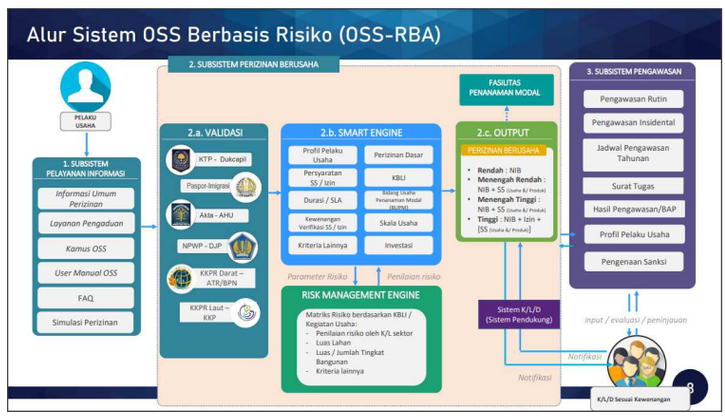
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

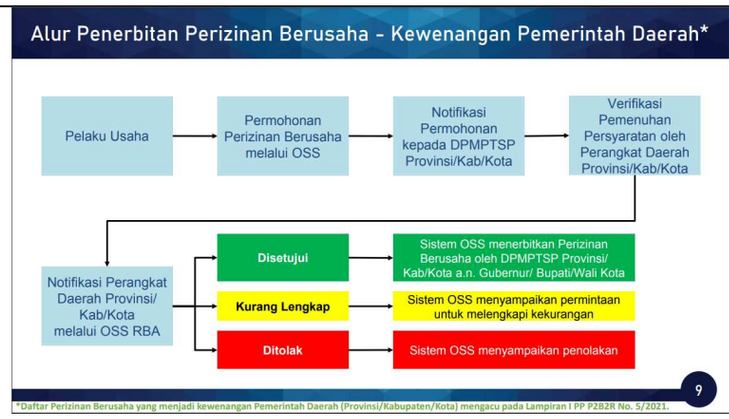
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1443 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing perah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

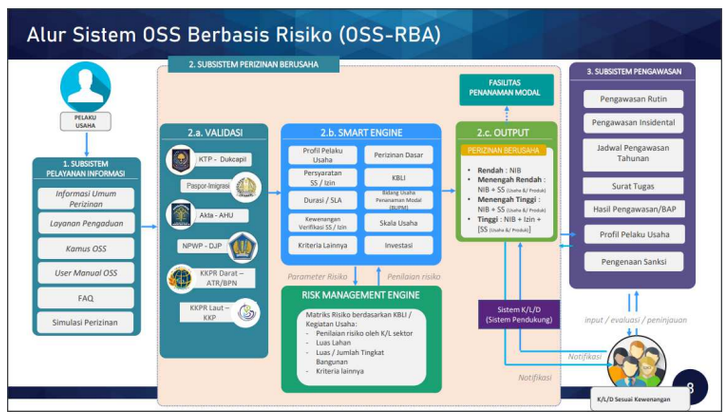
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

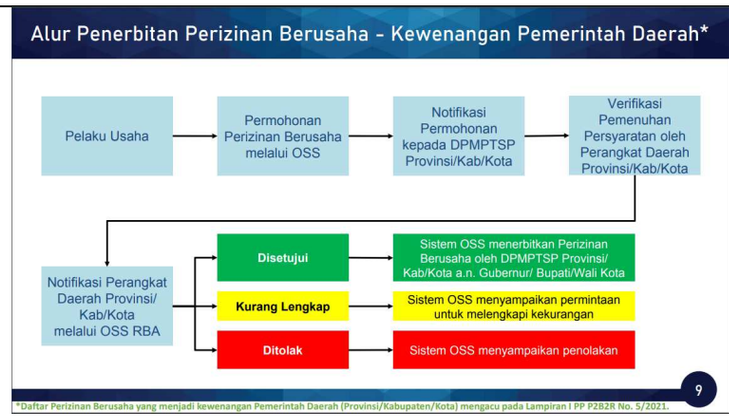
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1444 Pembibitan dan Budi Daya Domba Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan domba perah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

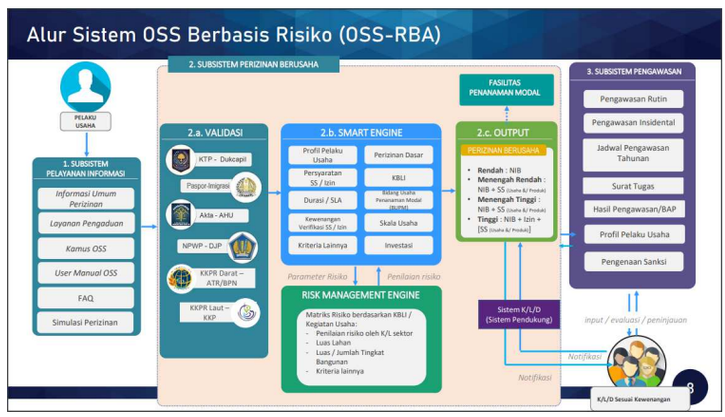
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

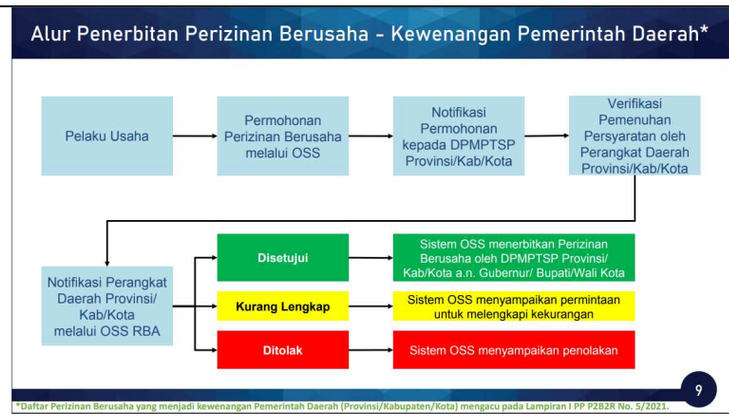
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1444 Pembibitan dan Budi Daya Domba Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba perah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Pembibitan Kambing/Domba yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

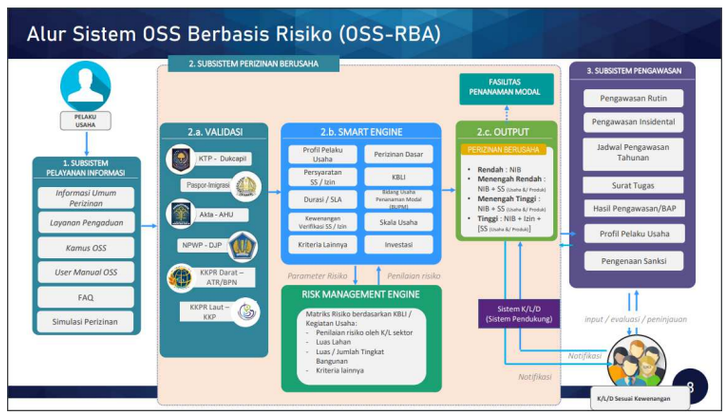
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

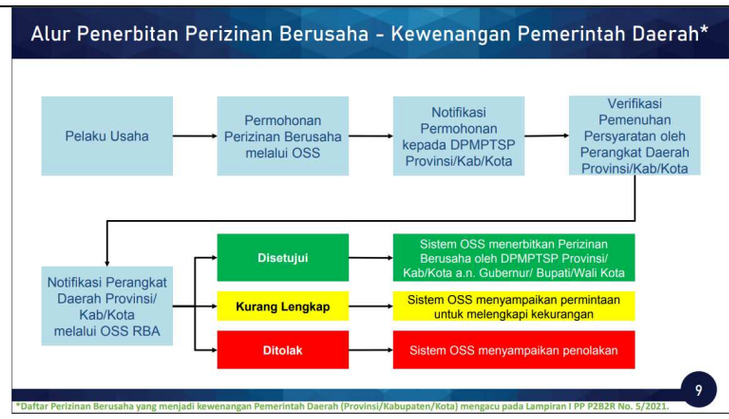
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1445 Produksi Bulu Domba Mentah/Razx> Wool
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro dan kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/Domba yang Baik; dan 2. Menerapkan cara produksi bulu domba mentah/raw woll yang baik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

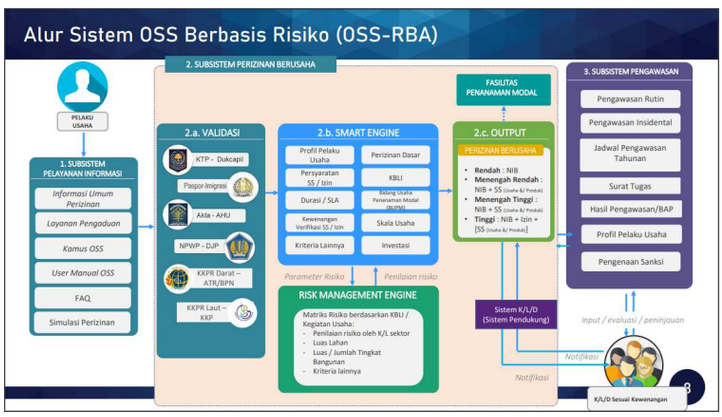
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

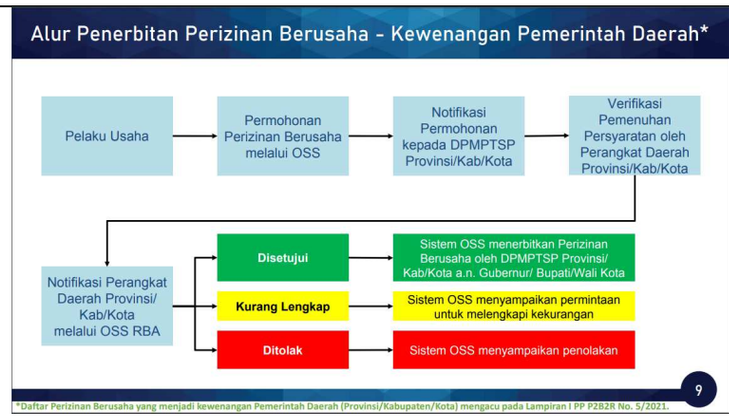
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1464 Budi Daya Ayam Lokal dan Persilangannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam lokal dan persilangannya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Budi daya Ayam Buras yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

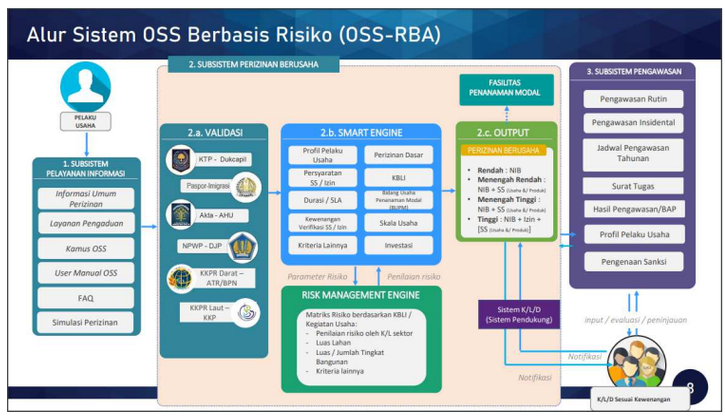
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

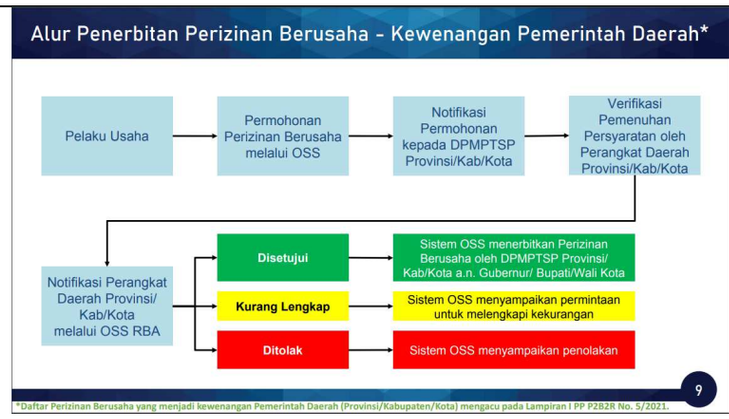
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1465 Pembibitan dan Budi Daya Itik dan/atau Bebek
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya itik dan/atau Bebek
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Budi daya Itik yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

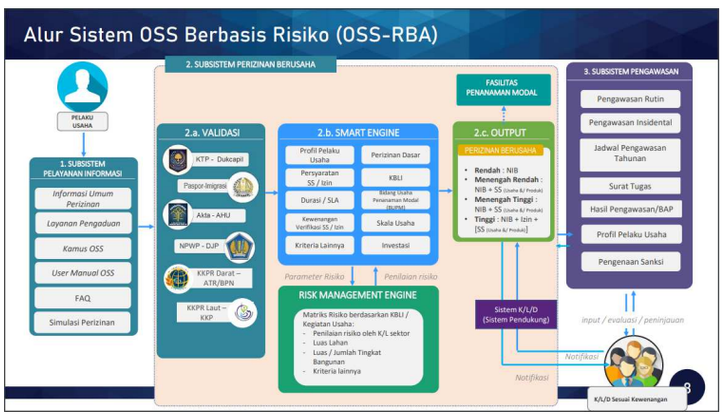
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

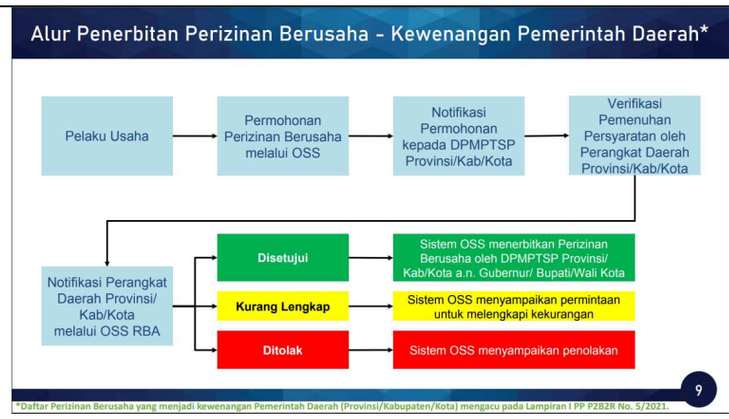
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1466 Pembibitan dan Budi Daya Burung Puyuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya burung puyuh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

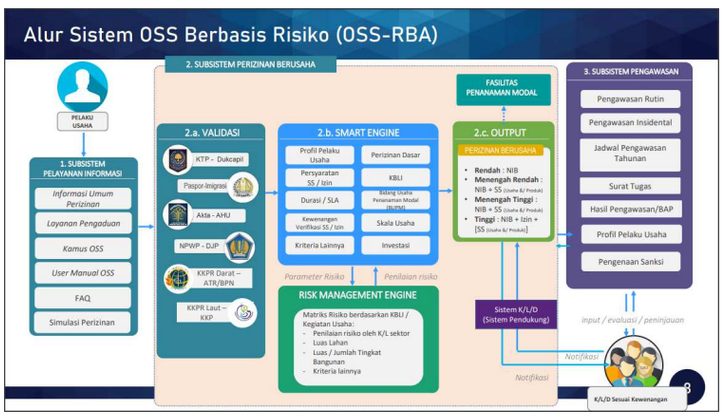
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

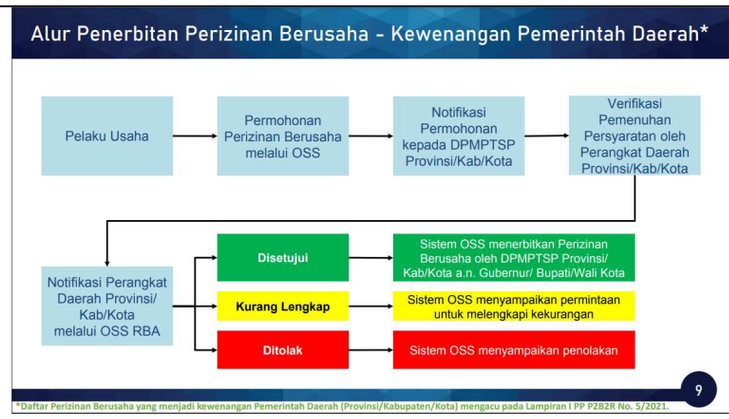
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1467 Pembibitan dan Budi Daya Burung Merpati
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya Merpati
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

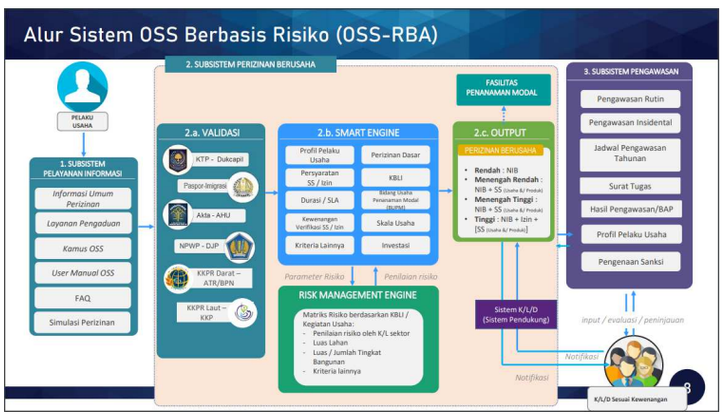
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

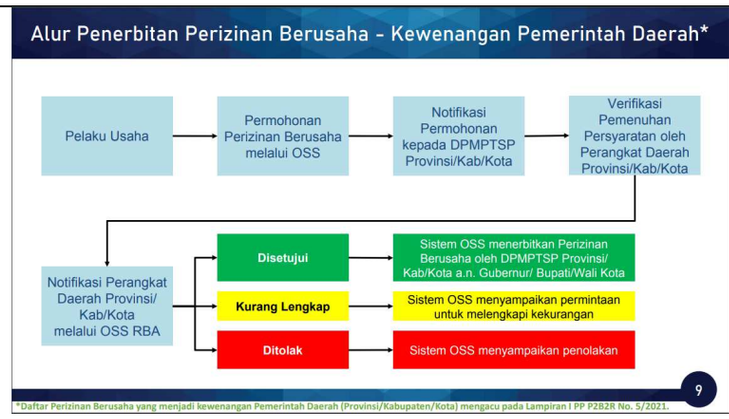
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1494 Pembibitan dan Budi Daya Rusa
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya rusa
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Budi daya Rusa yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

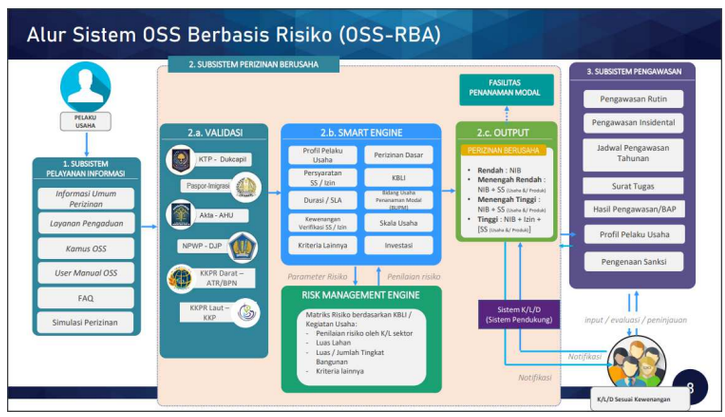
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

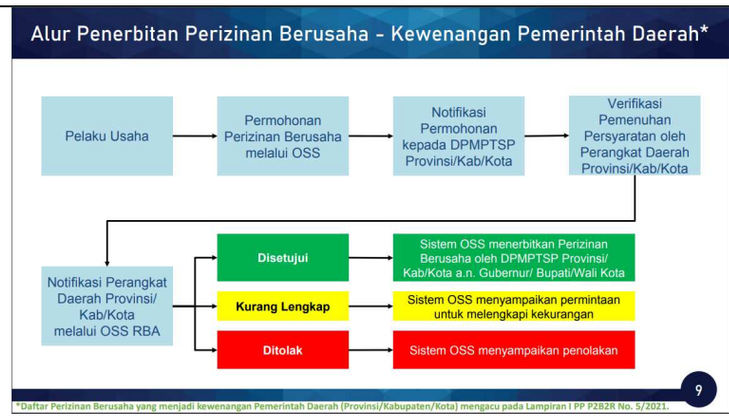
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1495 Pembibitan dan Budi Daya Kelinci
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya kelinci
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan Cara Budi daya Kelinci yang Baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

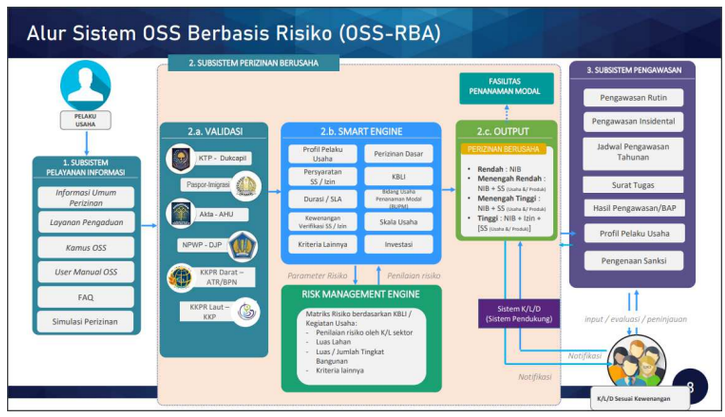
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

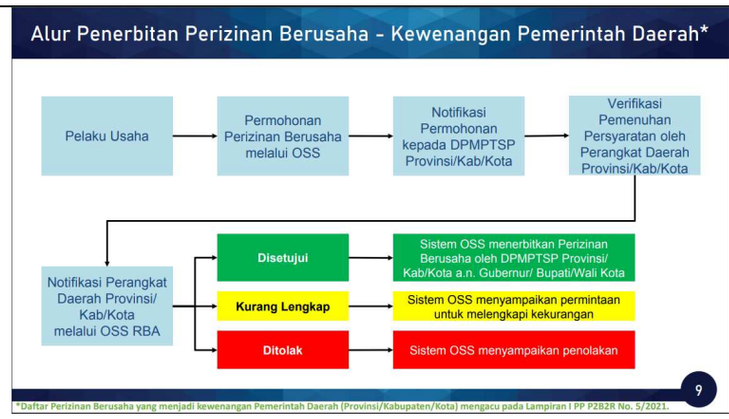
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1629 Jasa Penunjang Peternakan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha jasa peternakan lainnya
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

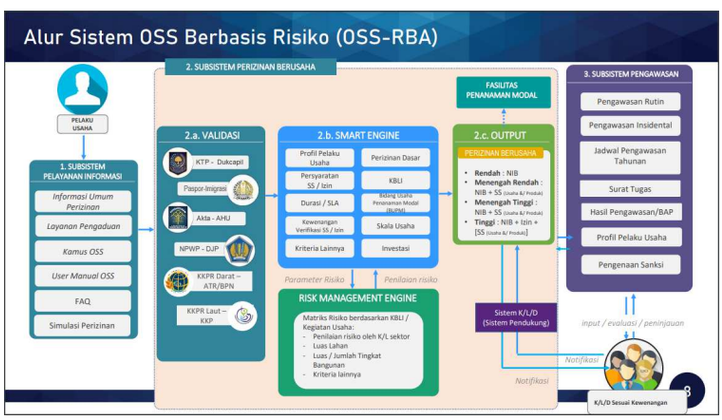
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

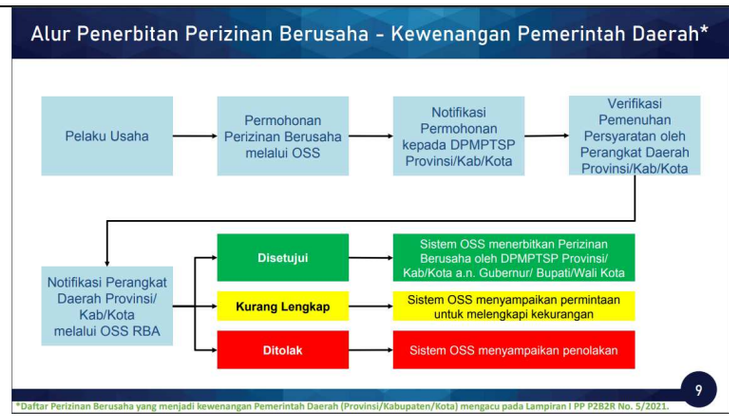
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10802 Industri Konsentrat Makanan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Mencakup usaha pembu- atan konsentrat pakan ternak, unggas dan hewan lainnya.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

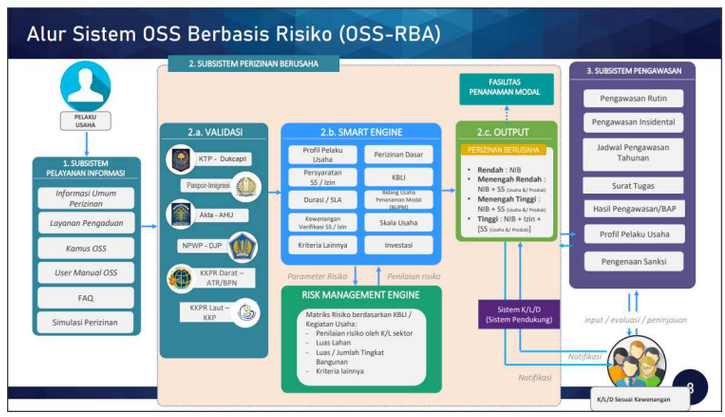
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

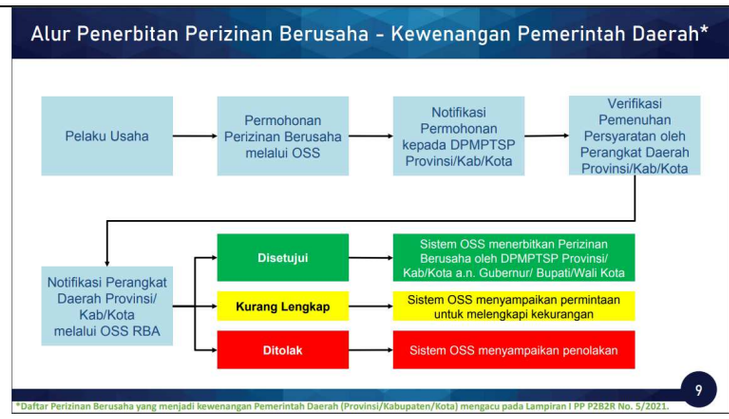
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1191 Pertanian Tanaman Pakan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya tanaman pakan ternak
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

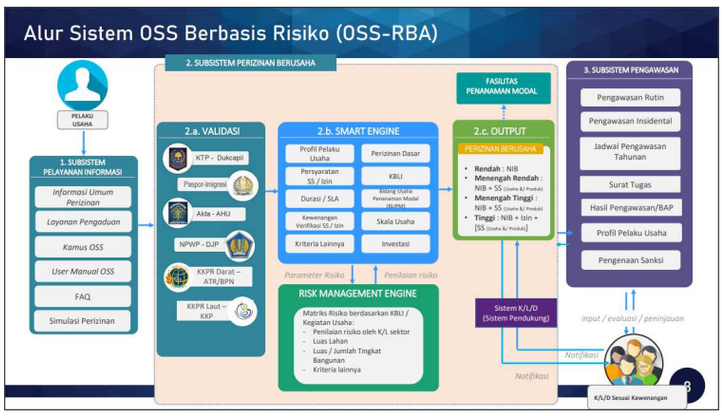
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

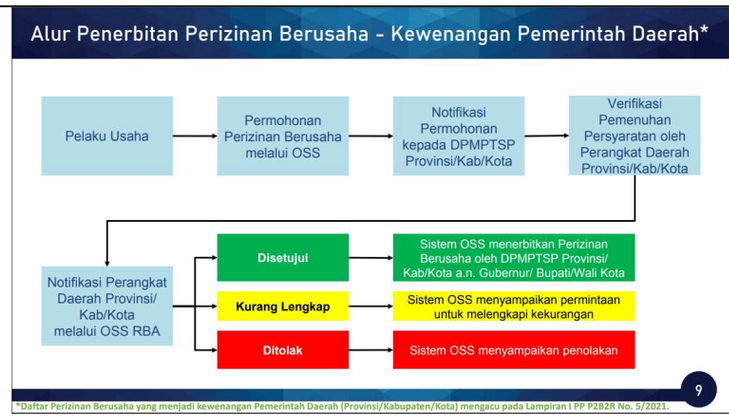
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1192 Perbenihan Tanaman Pakan Ternak dan Pembibitan Bit (Bukan Bit Gula)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan usaha perbenihan sesuai pedoman perbenihan tanaman pakan ternak yang baik. Paling lambat 1 tahun telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha perbenihan tanaman pakan ternak.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

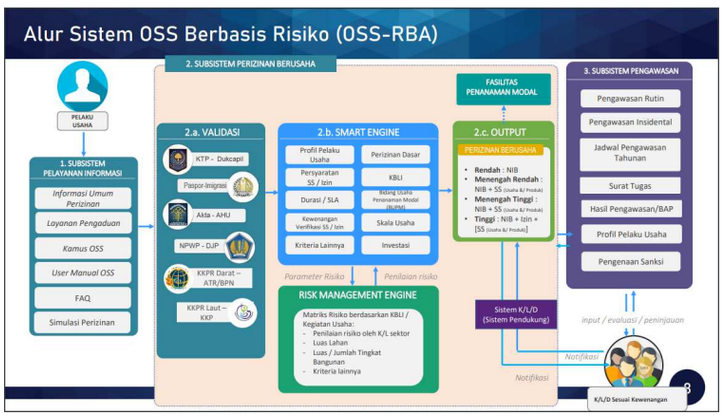
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

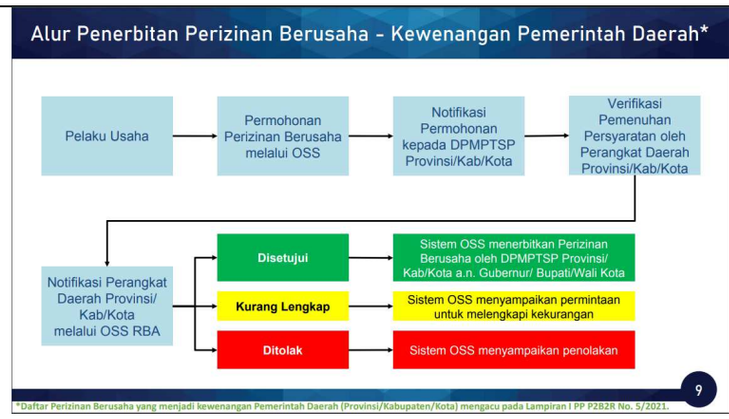
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1111 Pertanian Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Jagung
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Pertanian Jagung (usaha budidaya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertanaman, pemeliharaan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Jagung).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

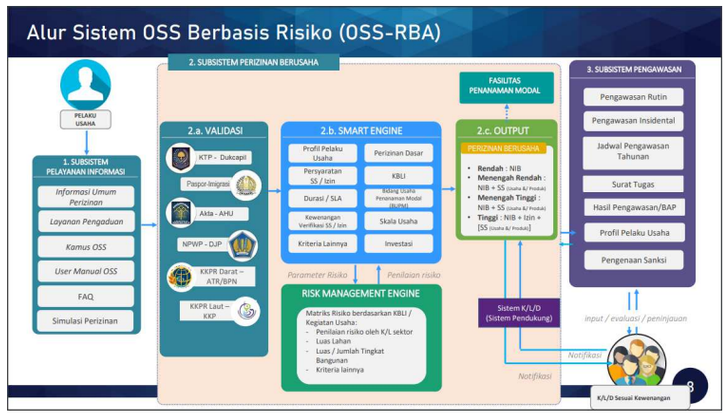
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

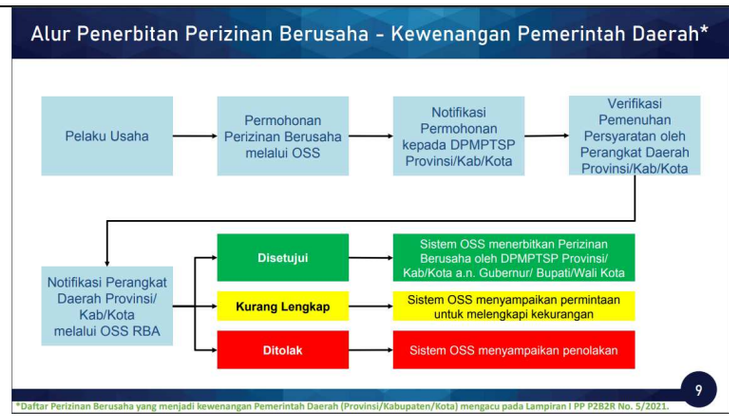
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1111 Pertanian Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Jagung
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

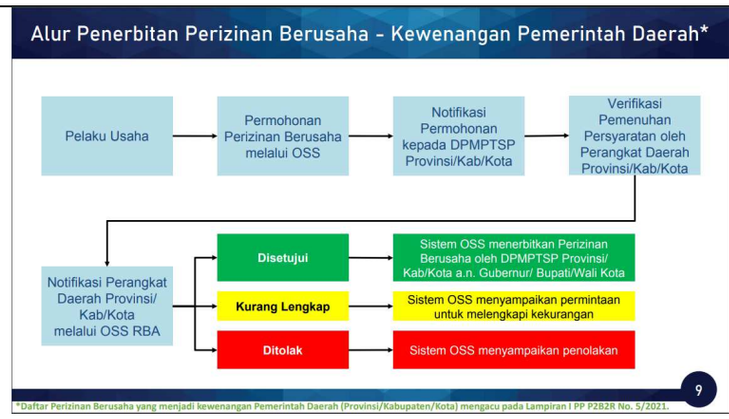
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1112 Pertanian Gandum
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Gandum
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

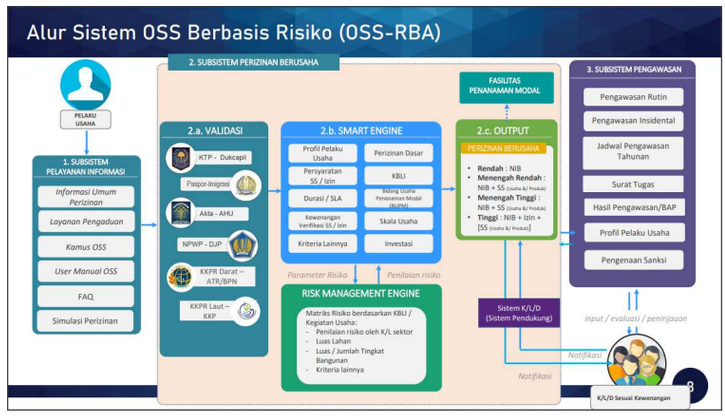
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

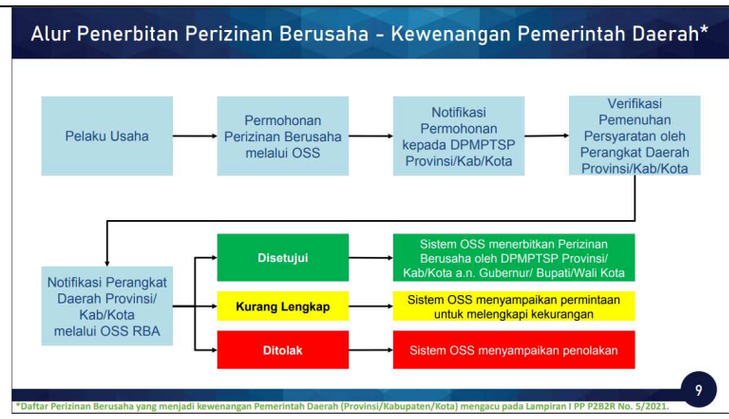
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1112 Pertanian Gandum
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Gandum
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (goodagriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

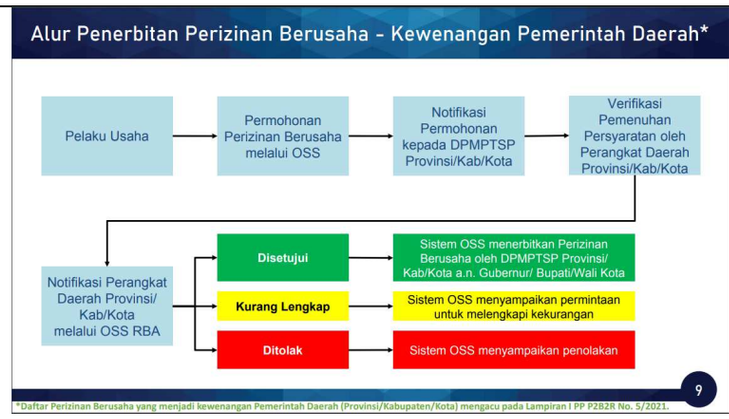
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1113 Pertanian Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kedelai
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

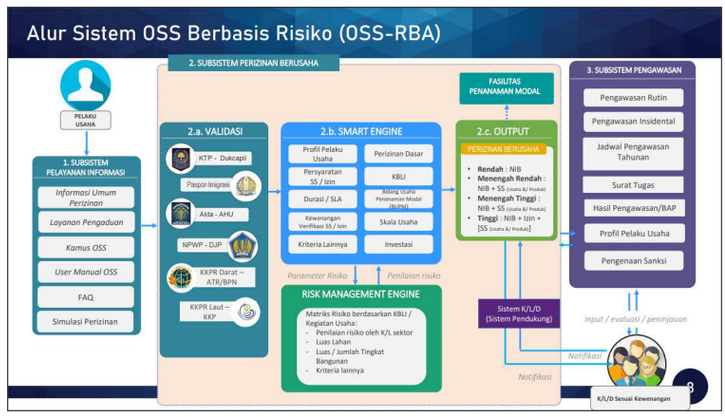
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

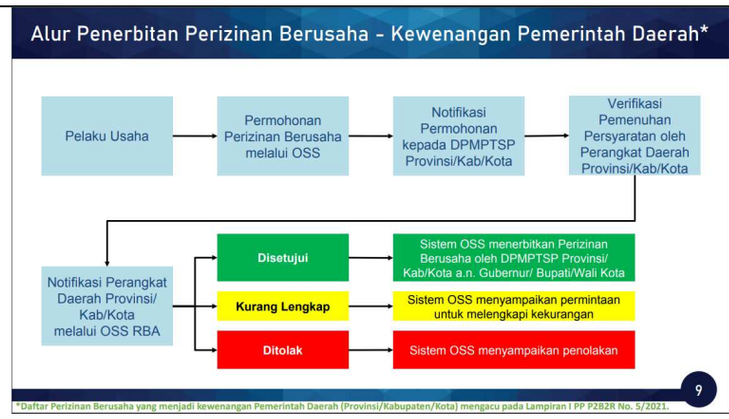
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1113 Pertanian Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kedelai
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

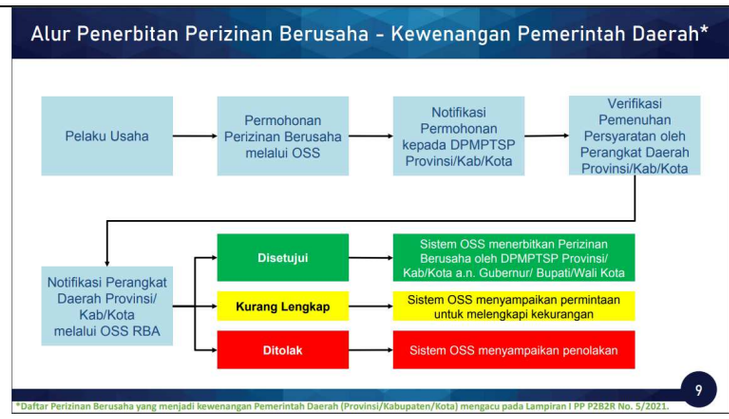
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1114 Pertanian Kacang Tanah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Tanah
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

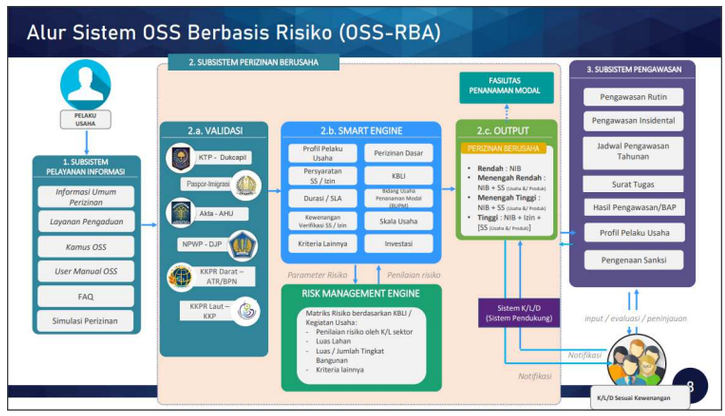
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

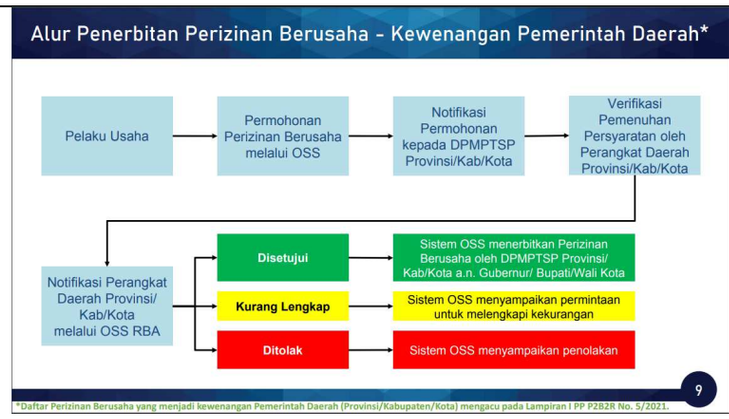
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1114 Pertanian Kacang Tanah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kacang Tanah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (goodagriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

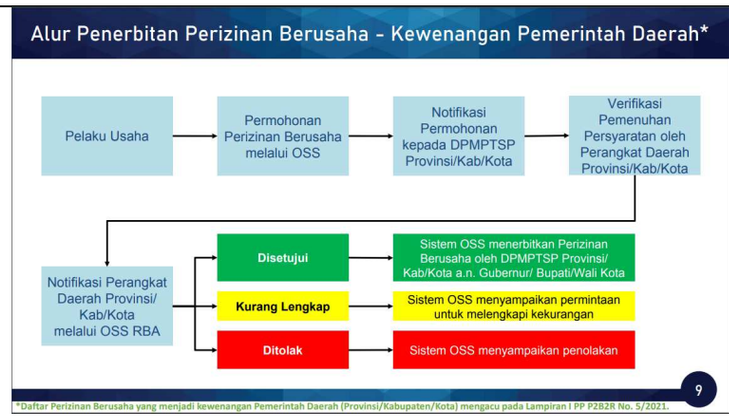
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1115 Pertanian Kacang Hijau
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Hijau
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

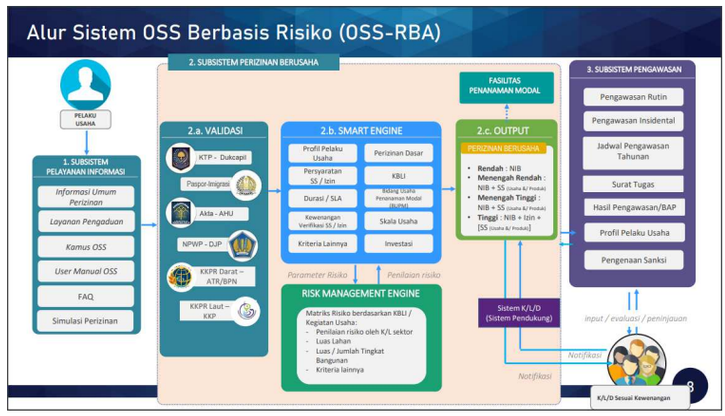
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

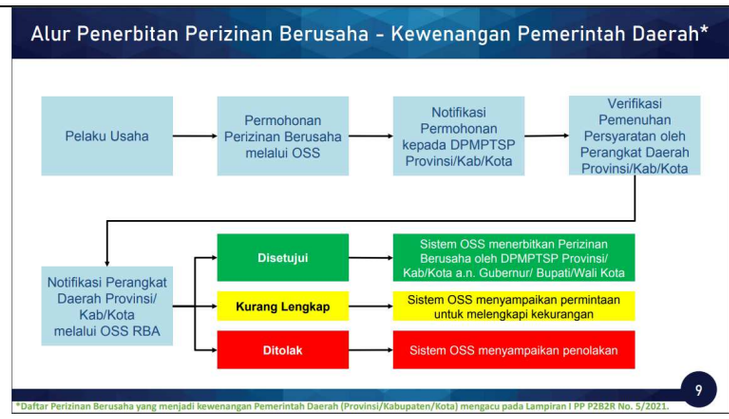
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1115 Pertanian Kacang Hijau
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kacang Tanah
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); Menerapkan standar mutu benih; Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

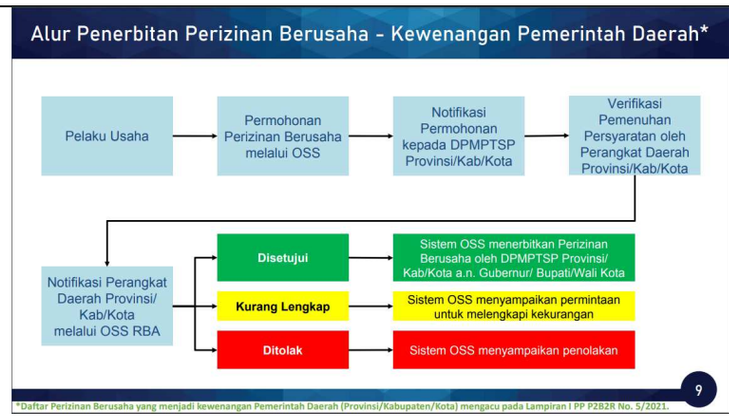
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1119 Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

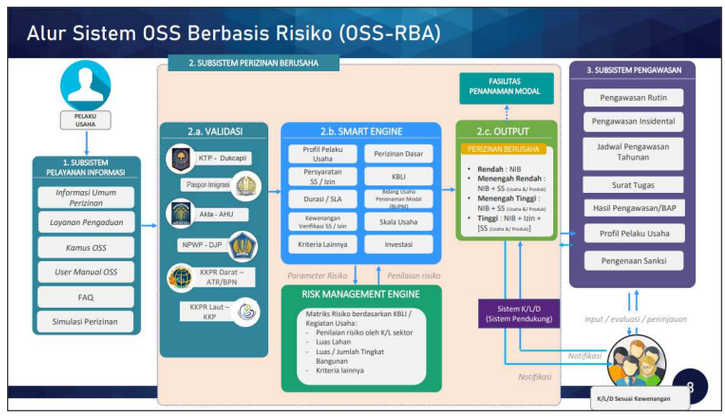
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

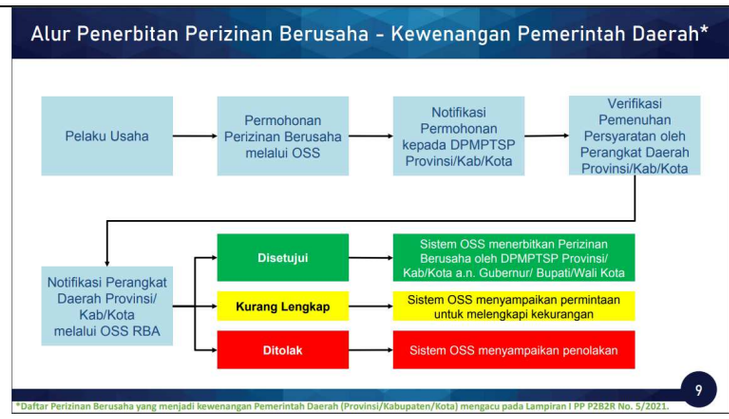
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1119 Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

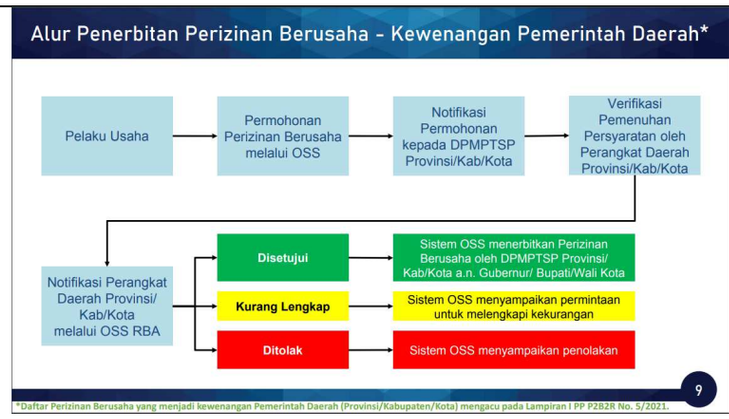
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1121 Pertanian Padi Hibrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Hibrida
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

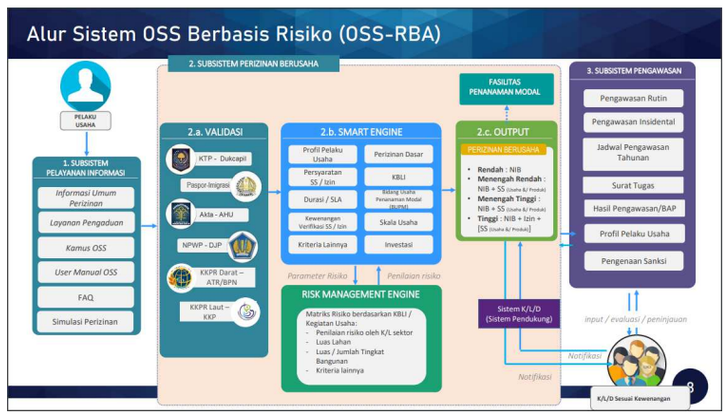
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

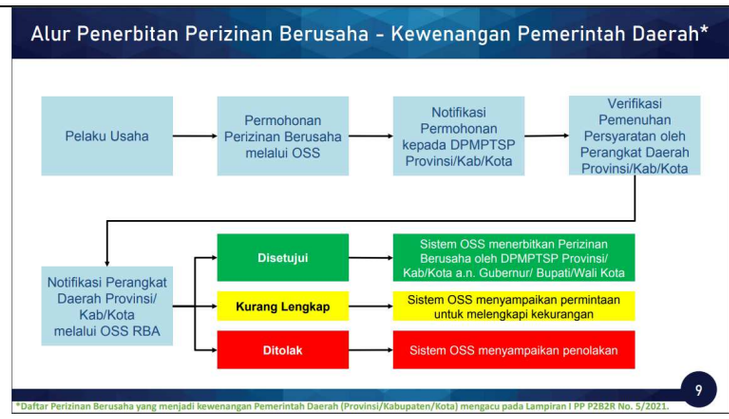
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1121 Pertanian Padi Hibrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Padi Hibrida
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices). Menerapkan standar mutu benih. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

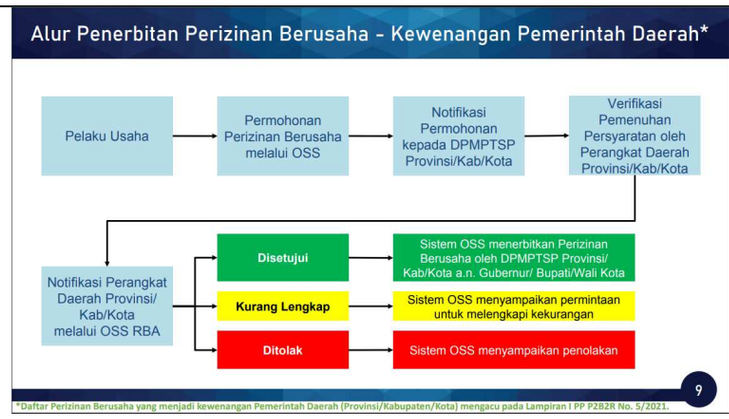
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1122 Pertanian Padi Inbrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Inbrida
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

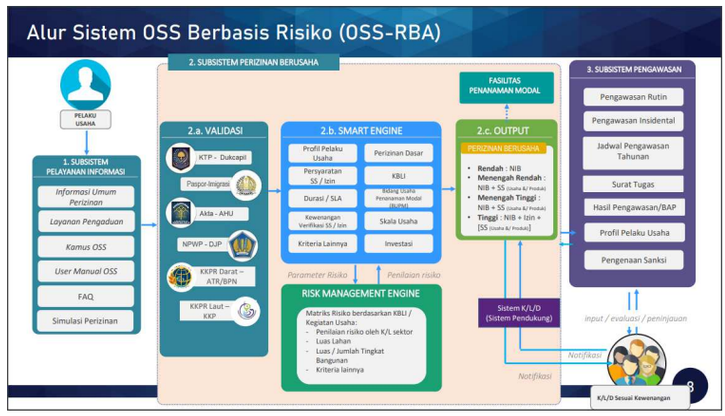
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

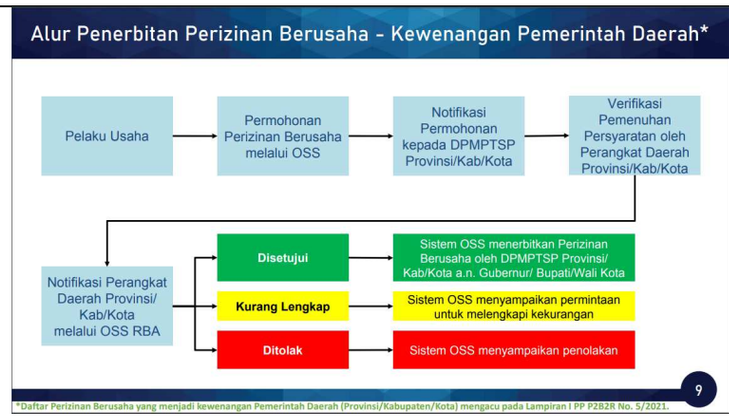
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1122 Pertanian Padi Inbrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Padi Inbrida
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices). 2. Menerapkan standar mutu benih. 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

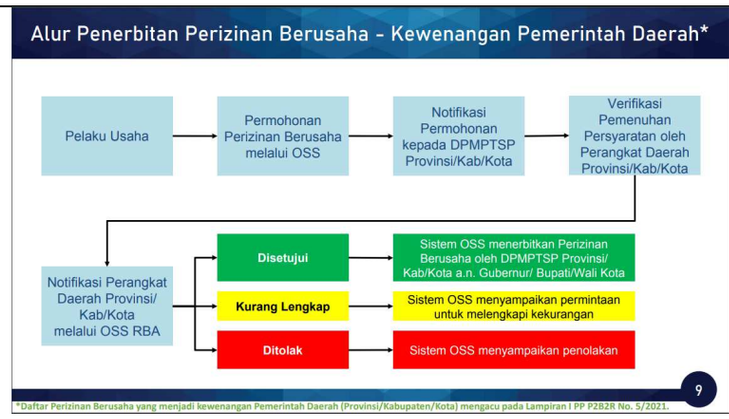
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1135 Pertanian Aneka Umbi Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Aneka Umbi Palawija
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

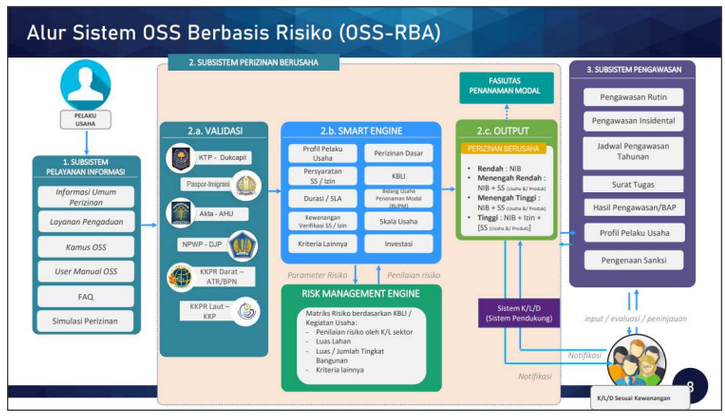
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

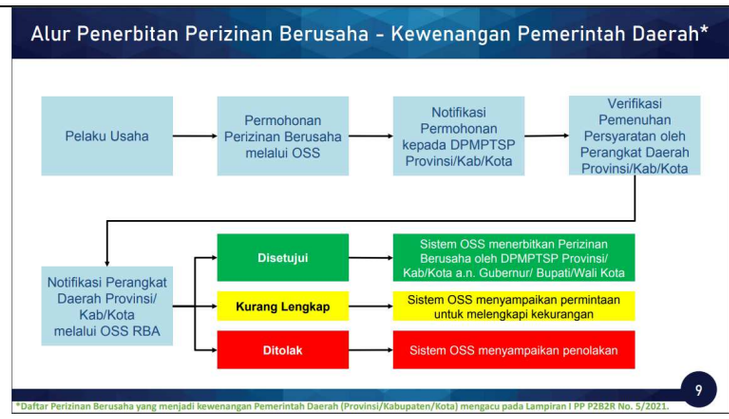
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1135 Pertanian Aneka Umbi Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Aneka Umbi Palawija
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar mutu benih. 2. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spesial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

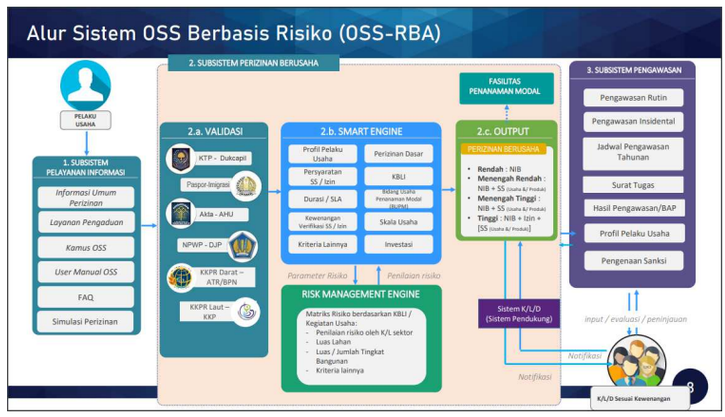
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

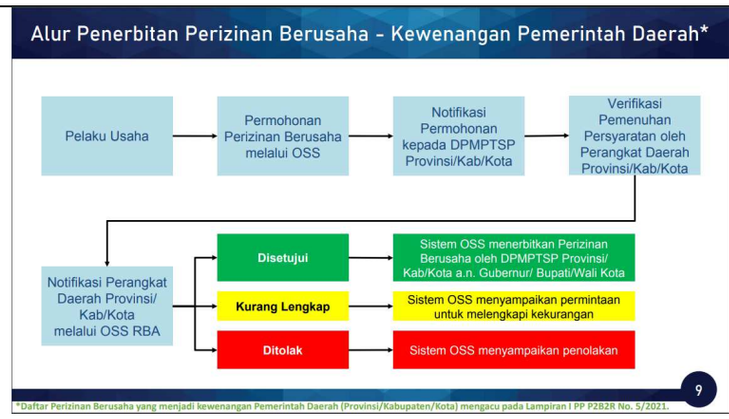
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1116 Pertanian Aneka Kacang Hortikultura
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Aneka Kacang Hortikultura
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

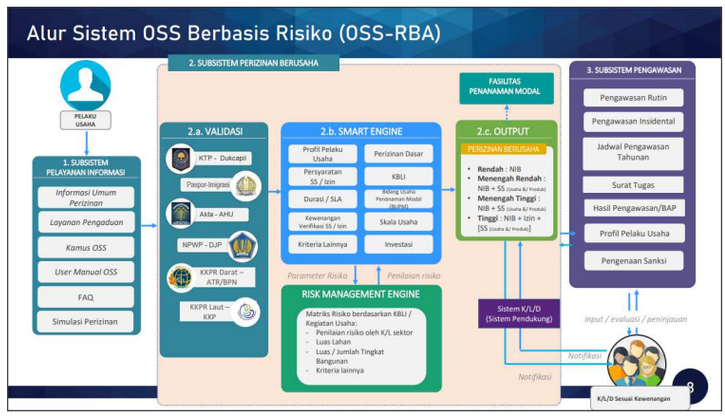
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

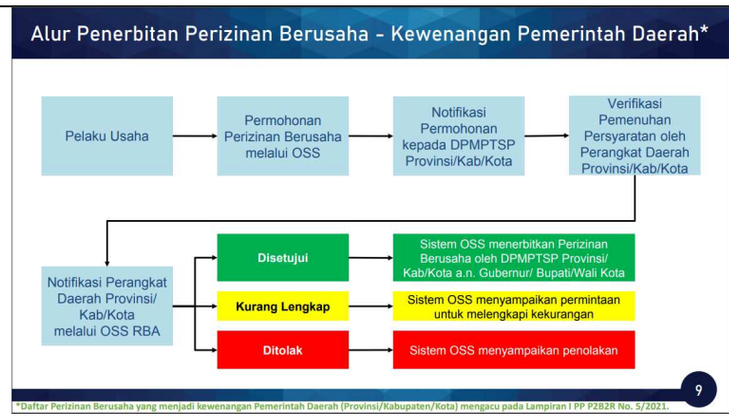
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1131 Pertanian Hortikultura Sayuran Daun
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Sayuran Daun
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

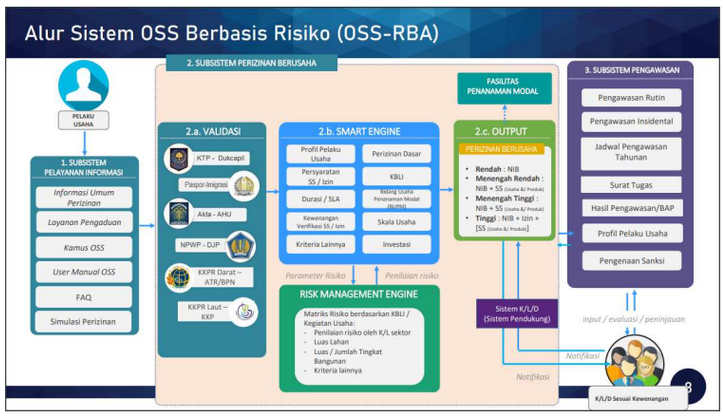
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

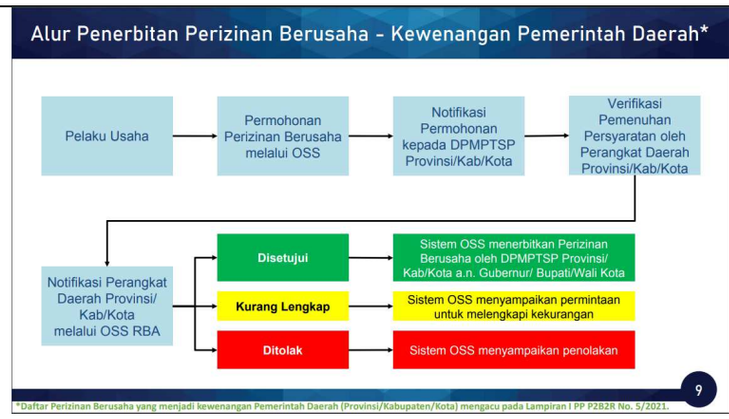
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1132 Pertanian Hortikultura Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Buah
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

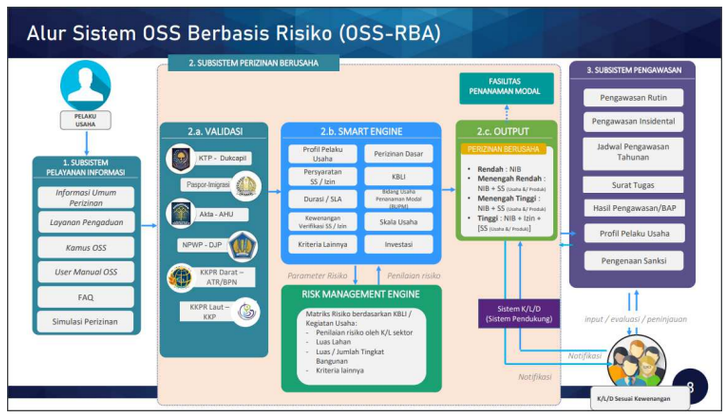
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

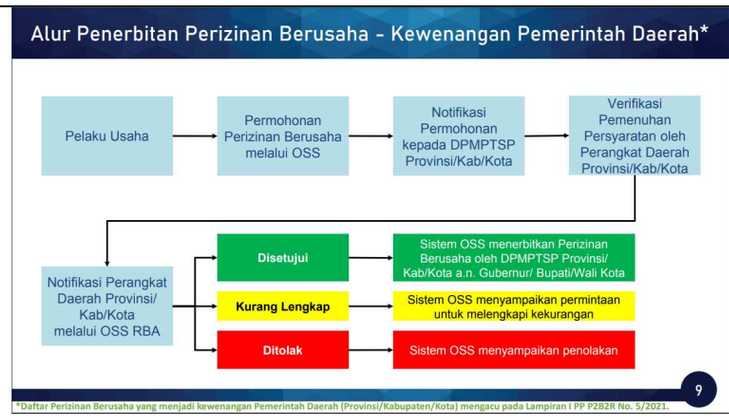
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1133 Pertanian Hortikultura Sayuran Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Sayuran Buah
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

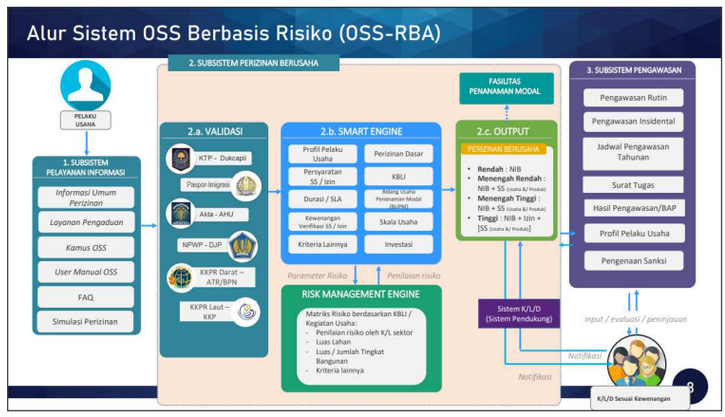
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

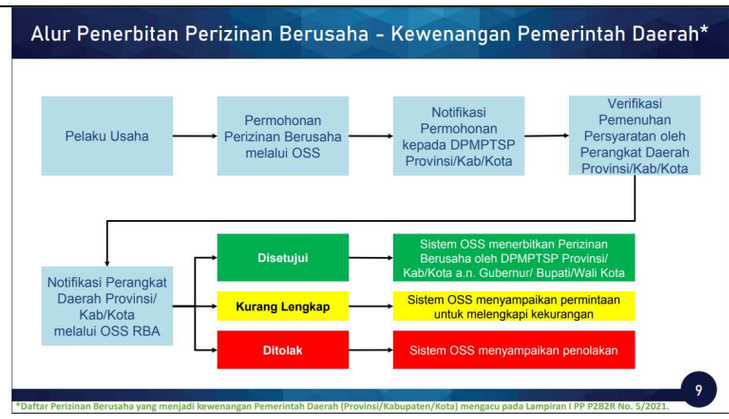
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1134 Pertanian Hortikultura Sayuran Umbi
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Sayuran Umbi
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

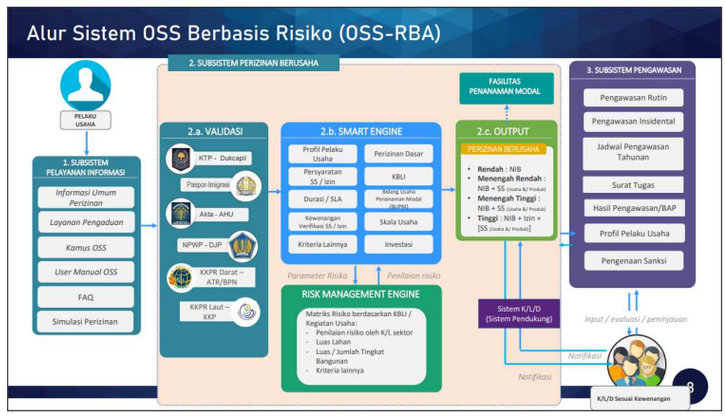
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

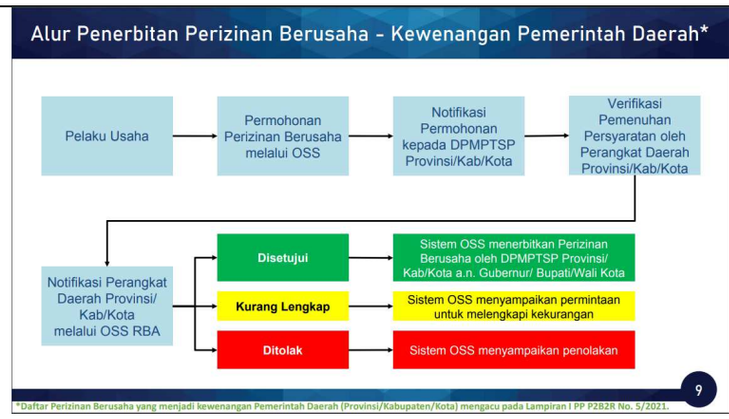
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1136 Pertanian Jamur
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Jamur
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

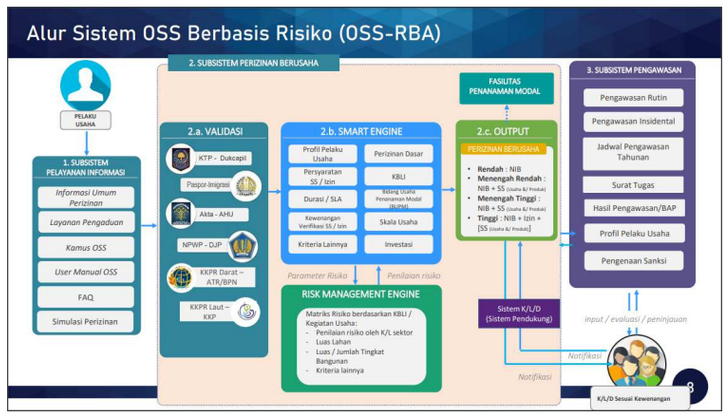
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

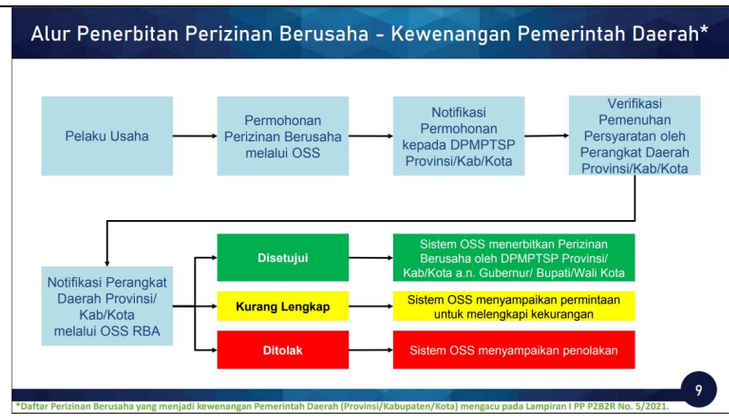
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1139 Pertanian Hortikultura Sayuran Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Sayuran Lainnya
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

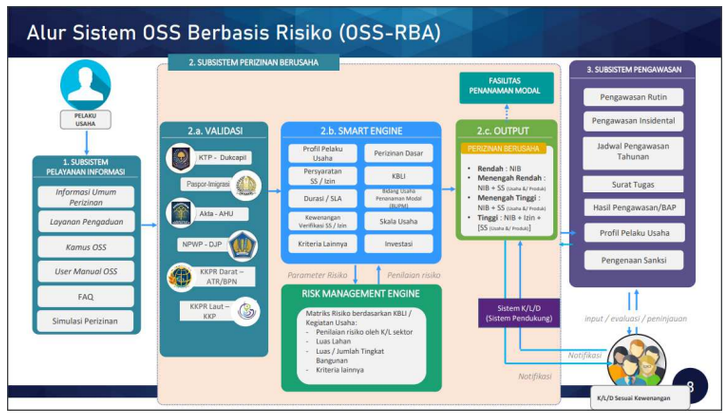
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

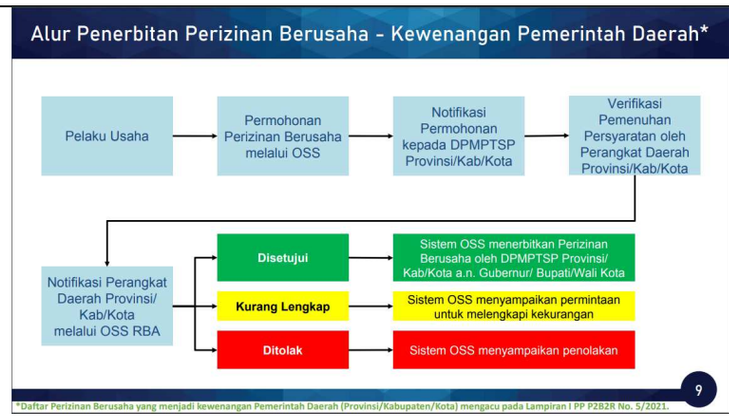
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1193 Pertanian Tanaman Bunga
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Bunga
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Membuat pernyataan melakukan Budi daya yang baik sesuai SOP. 2. Membuat catatan kegiatan usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

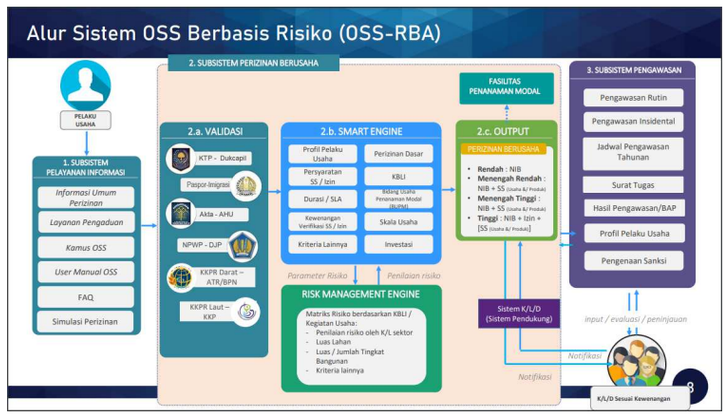
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

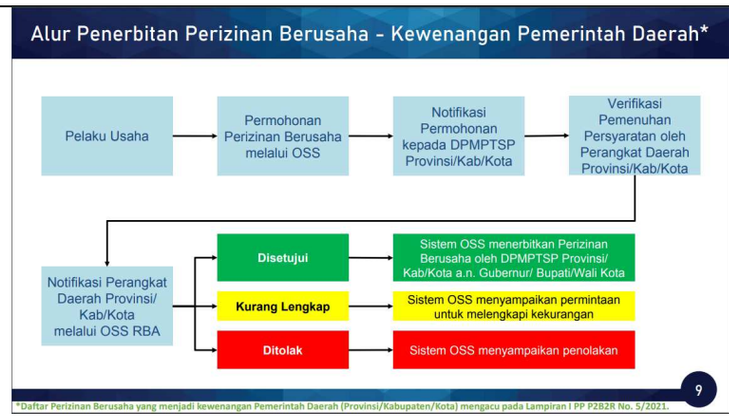
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1194 Pembibitan Tanaman Bunga
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Tanaman Bunga
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

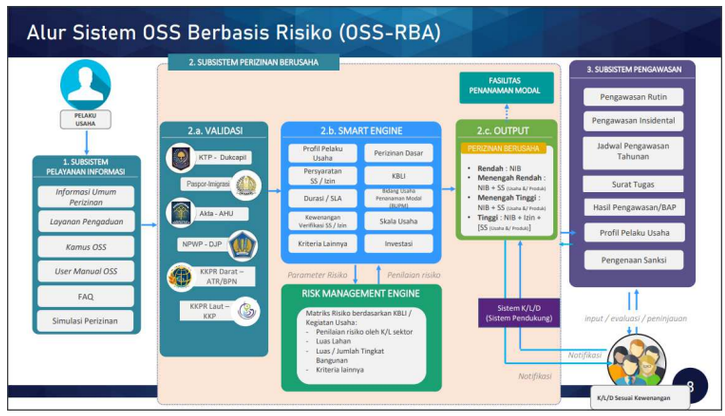
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

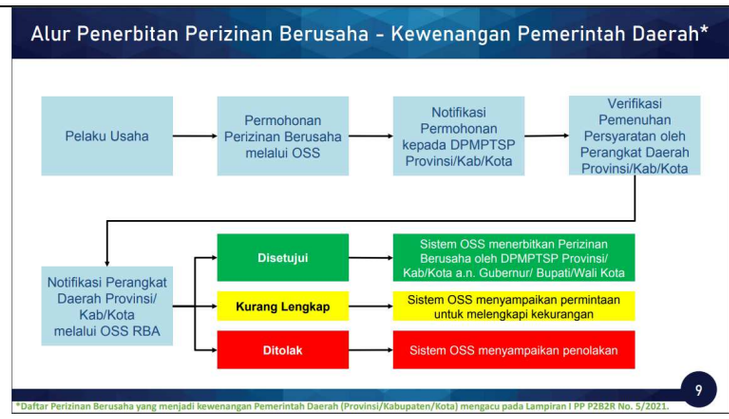
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1210 Pertanian Buah Anggur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Anggur
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

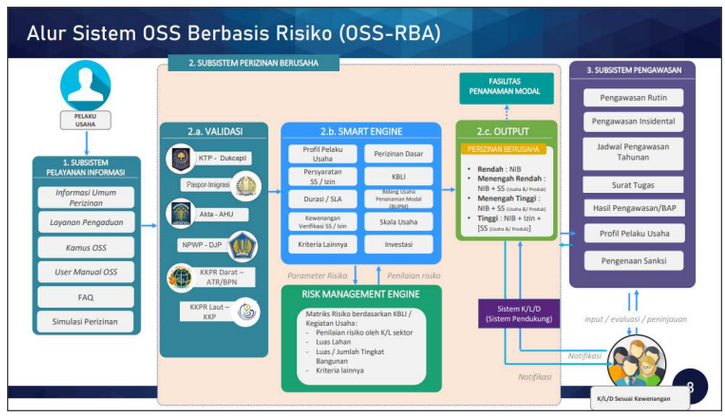
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

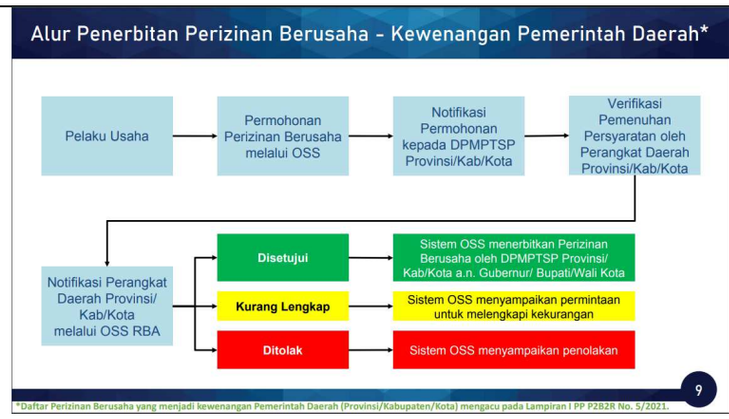
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1210 Pertanian Buah Anggur
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Buah Anggur
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

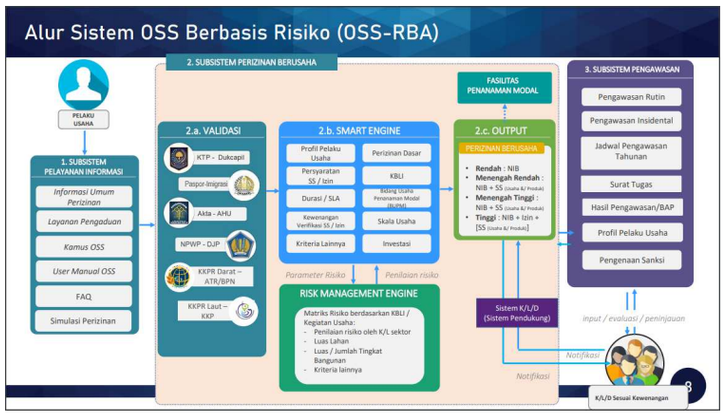
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

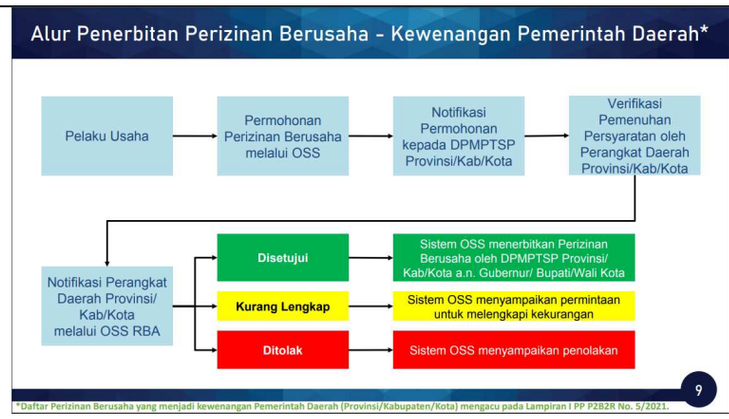
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

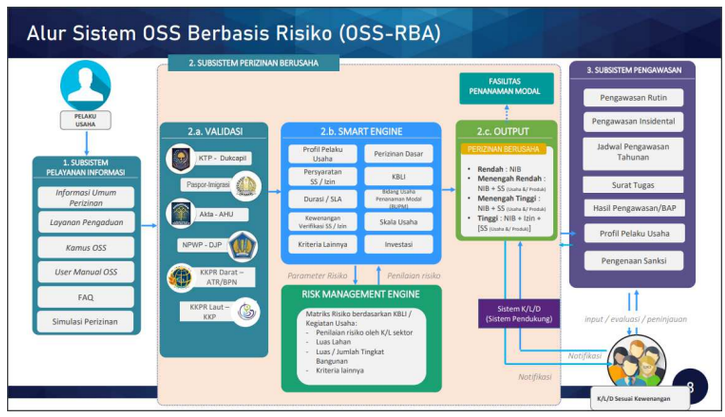
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

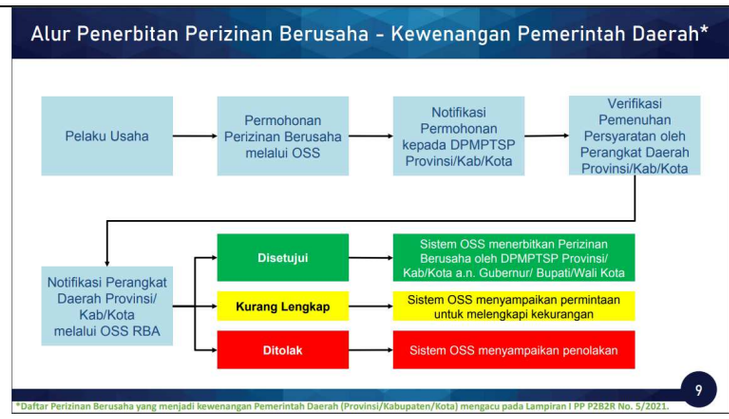
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbenihan Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

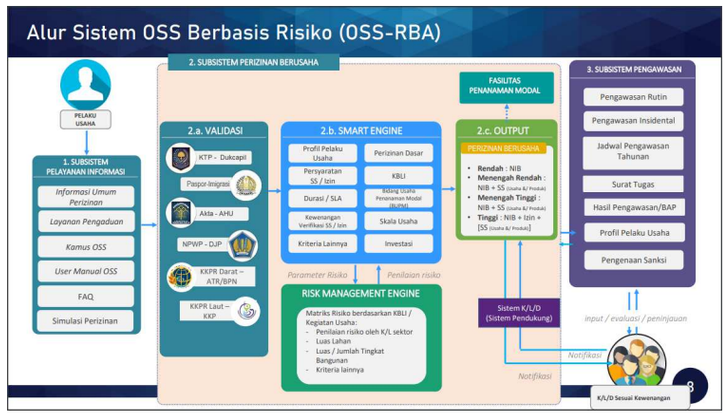
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

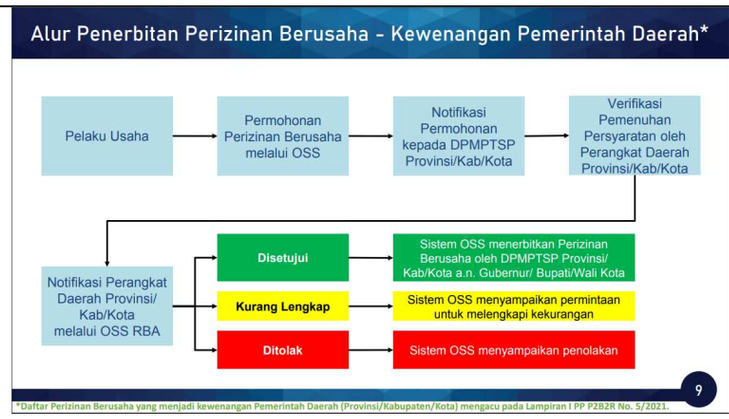
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1230 Pertanian Buah Jeruk
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Jeruk
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

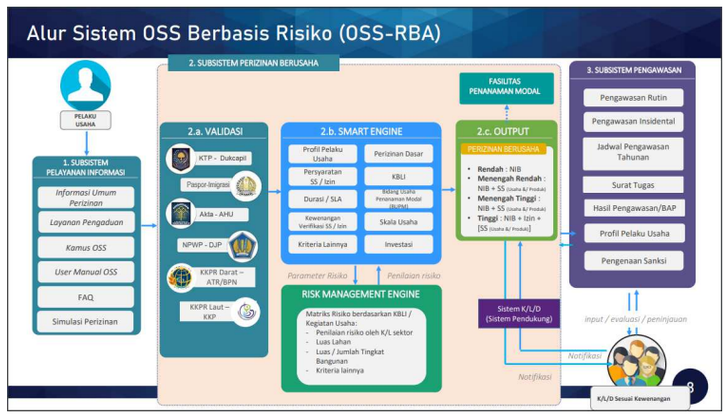
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

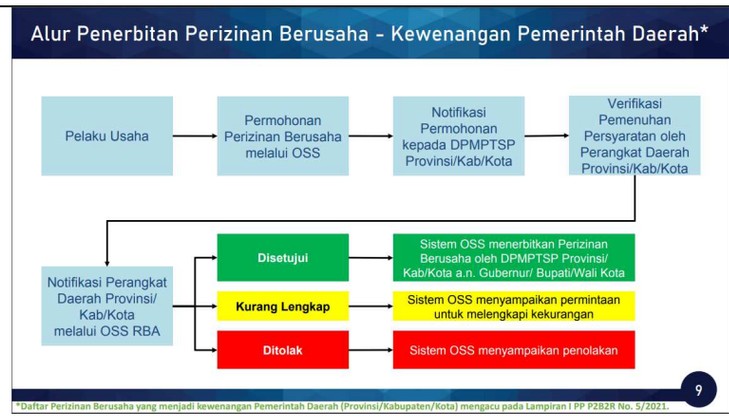
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1230 Pertanian Buah Jeruk
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni-han Buah Jeruk
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

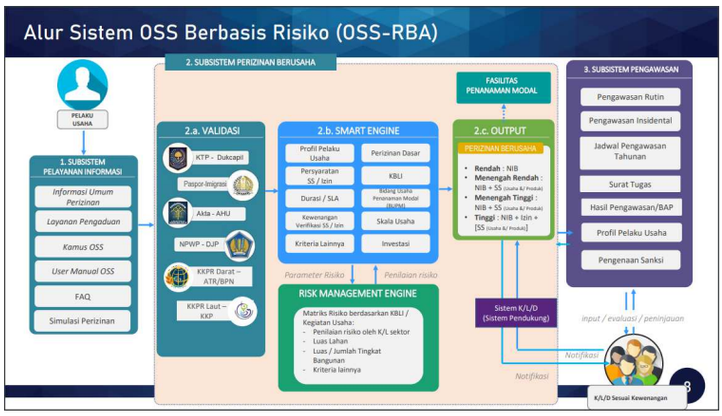
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

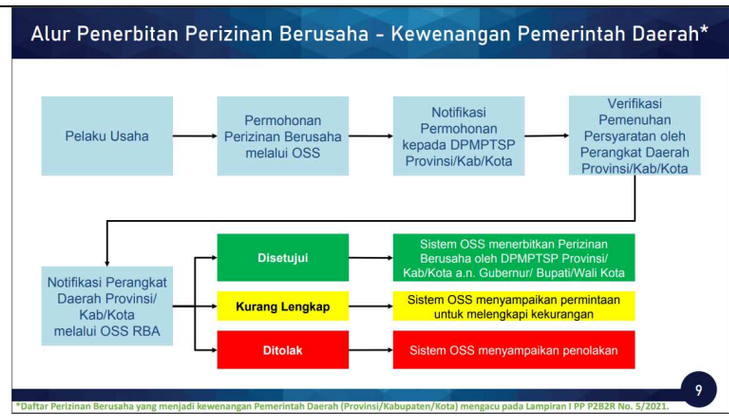
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1240 Pertanian Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

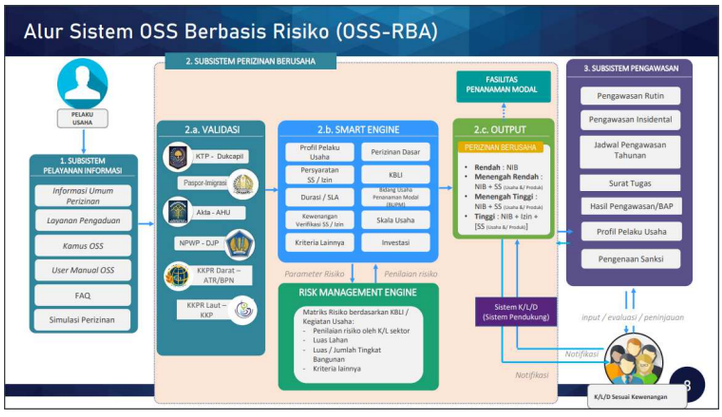
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

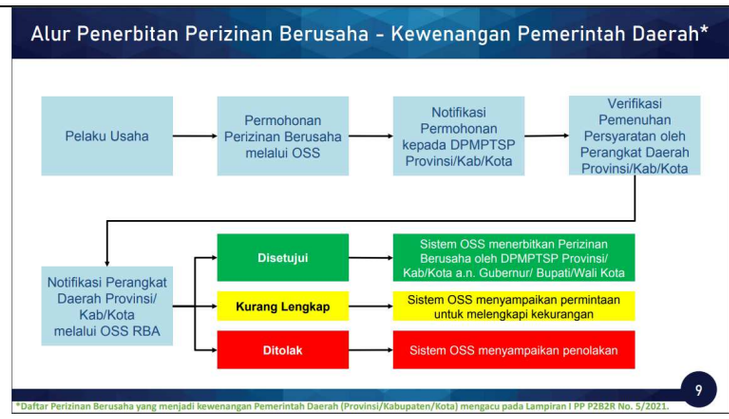
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1240 Pertanian Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni-han Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

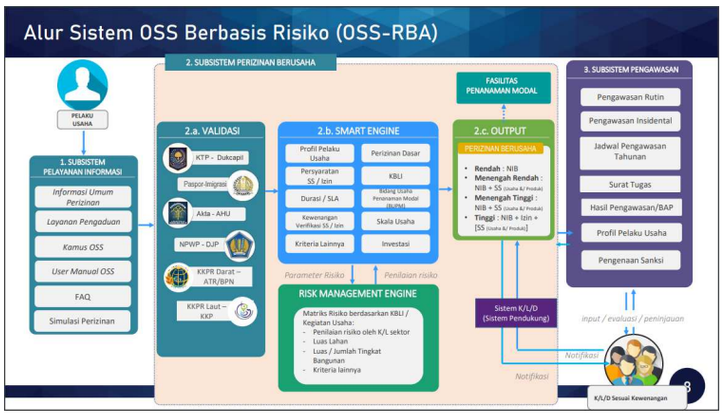
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

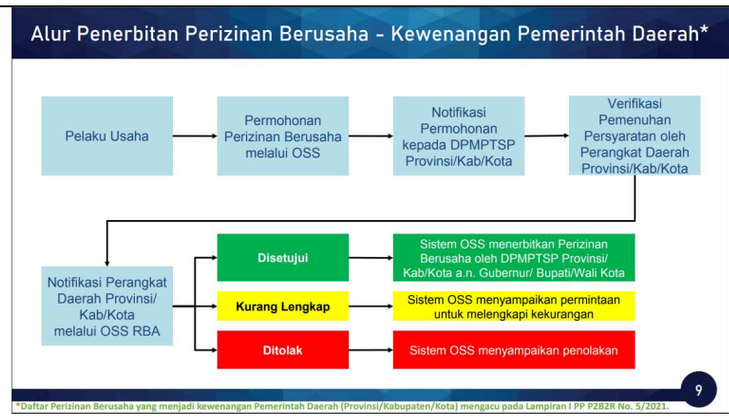
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1251 Pertanian Buah Beri
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Beri
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

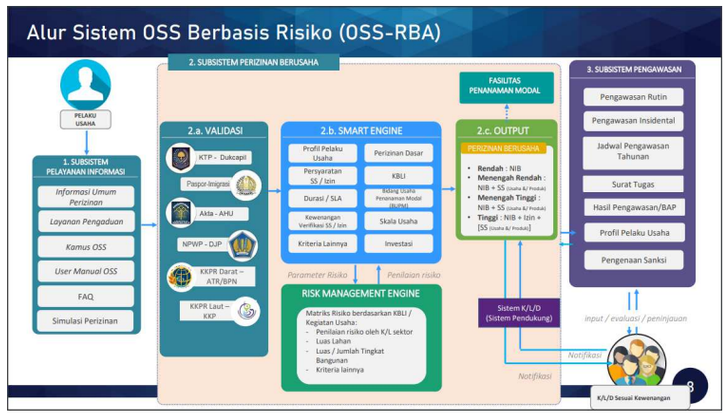
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

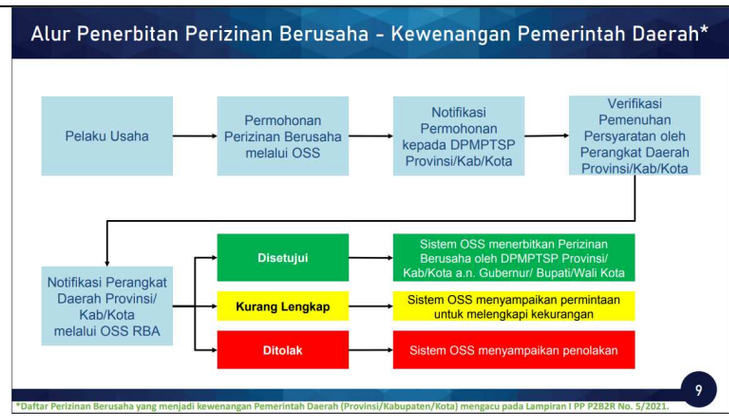
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1251 Pertanian Buah Beri
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni-han Buah Beri
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

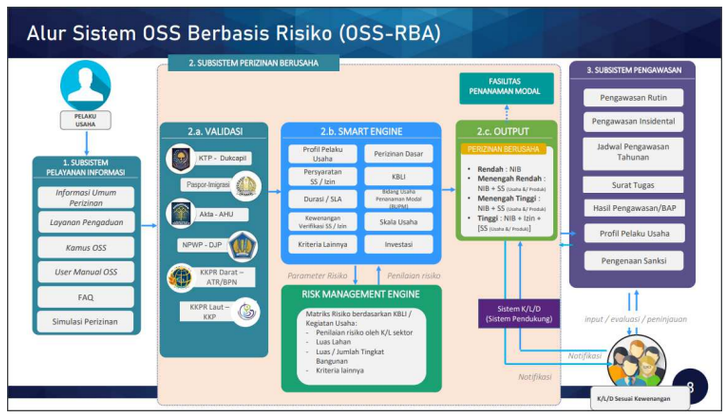
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

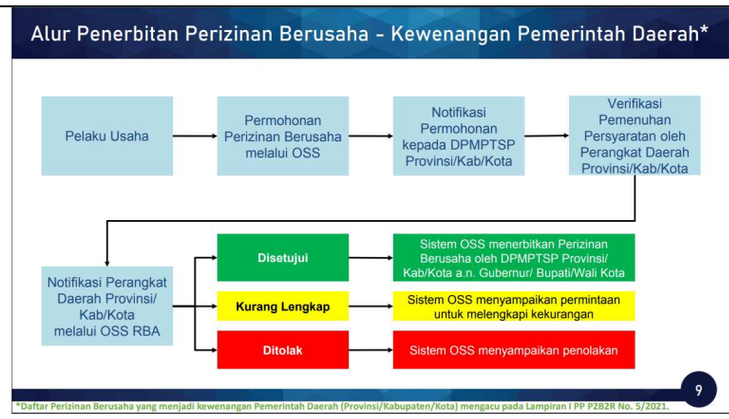
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1253 Pertanian Sayuran Tahunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Sayuran Tahunan
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan Perbenihan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

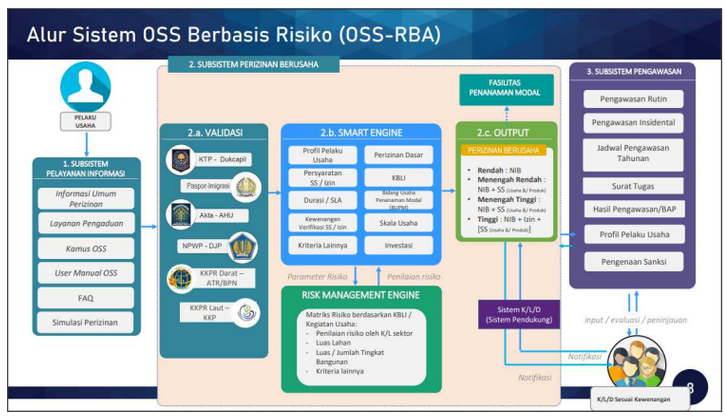
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

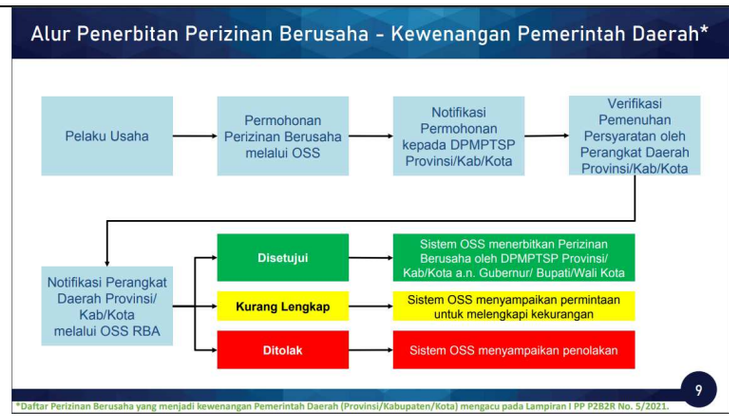
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1199 Pertanian Tanaman Semusim Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Tanaman Semusim lainnya
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Melakukan Budi daya sesuai pedoman Budi daya yang baik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

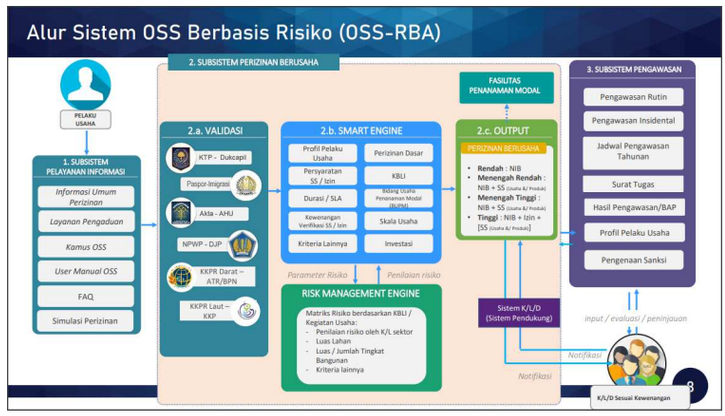
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

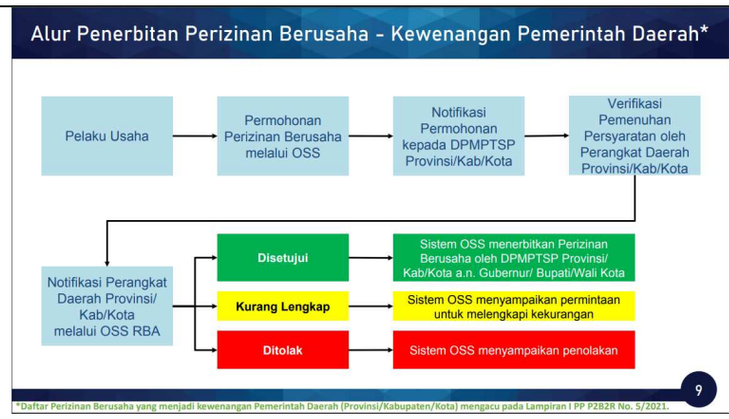
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1259 Pertanian Buah Semak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Semak Lainnya
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan. 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

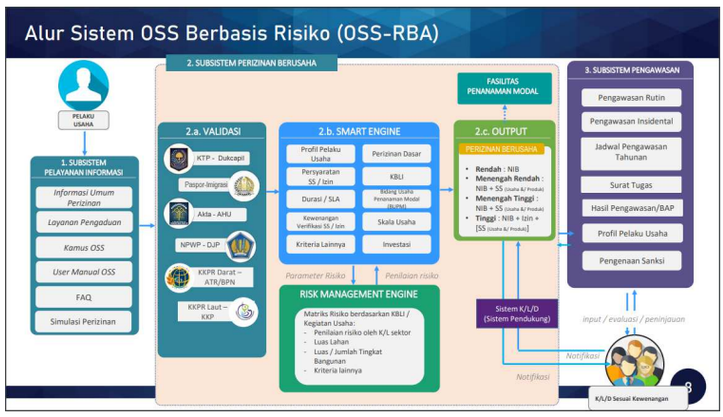
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

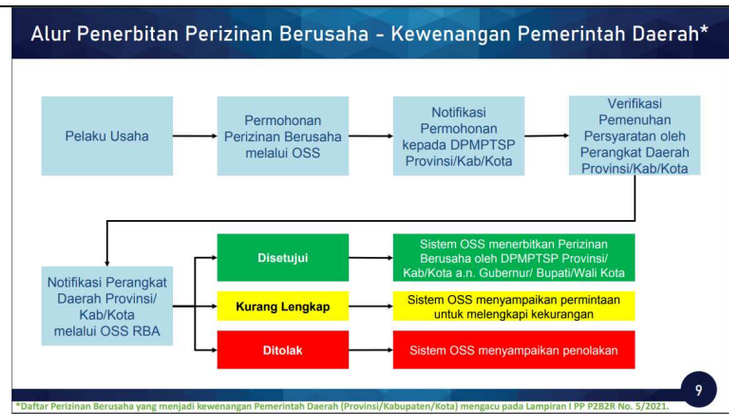
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1259 Pertanian Buah Semak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni-han Buah Semak Lainnya
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan. 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

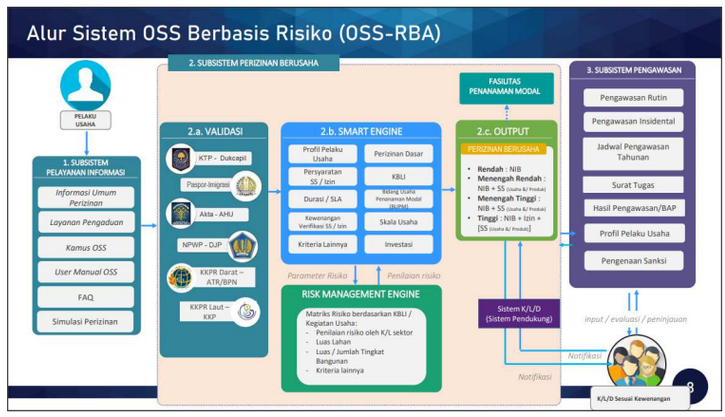
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

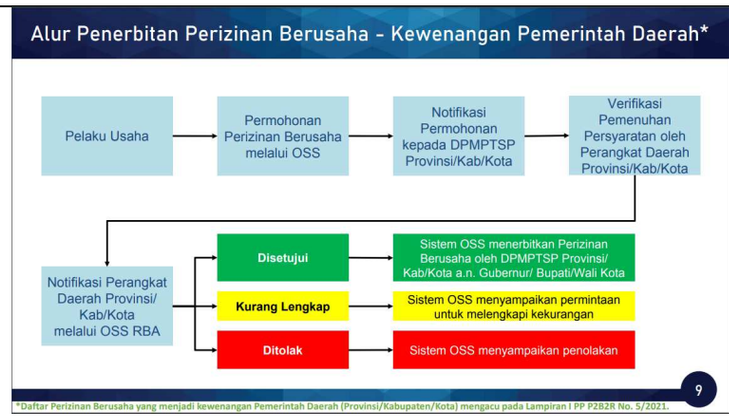
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1283 Pertanian Cabai
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni-han Cabai
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan. 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

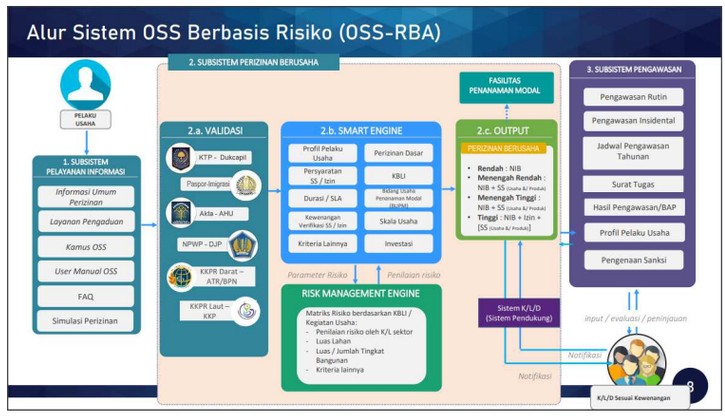
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

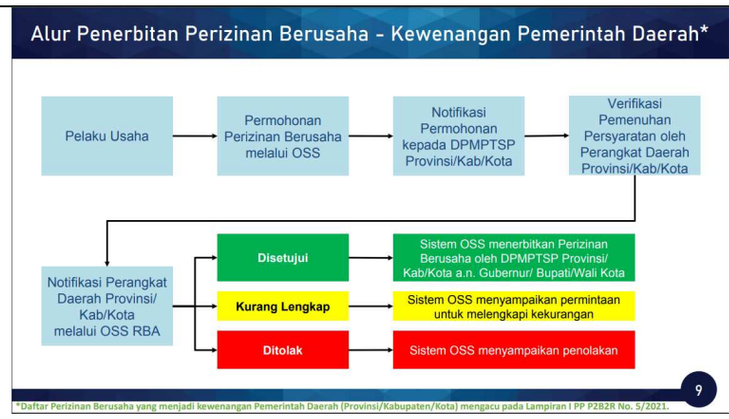
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1285 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Tanaman Obat Atau Biofarma-ka Rimpang
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Telah melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP; 2. Memiliki Standar Operasional Prosedure - SOP / standar budi daya lain (Spesifik komoditas dan lokasi); dan 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

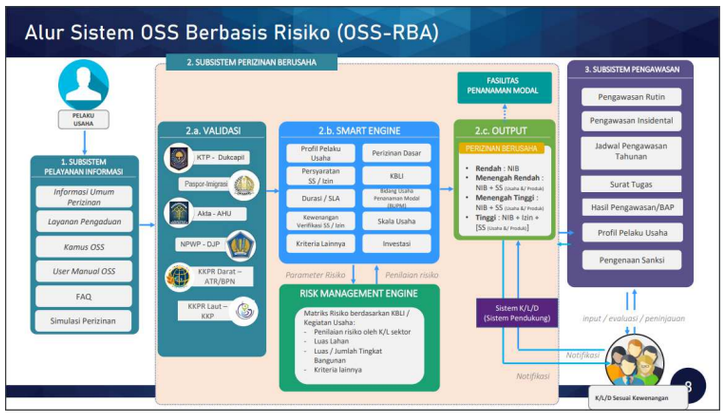
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

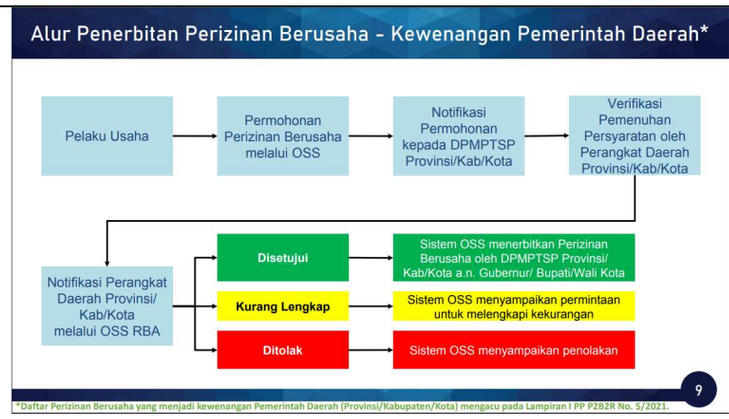
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1286 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Tanaman Obat Atau Biofarma-ka non Rimpang
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Telah melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP; 2. Memiliki Standar Operasional Prosedur - SOP / standar budi daya lain (Spesifik komoditas dan lokasi); dan 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

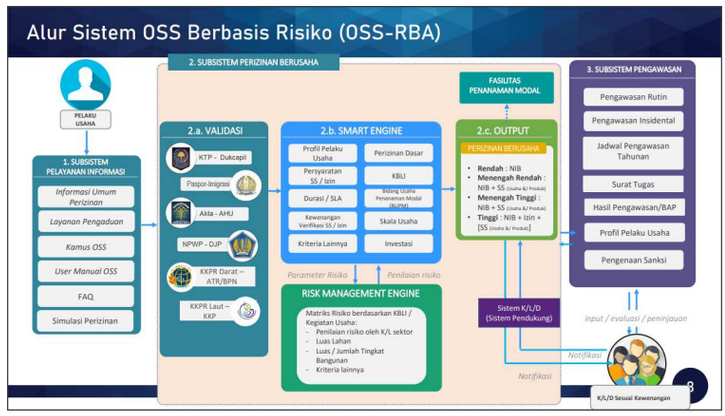
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

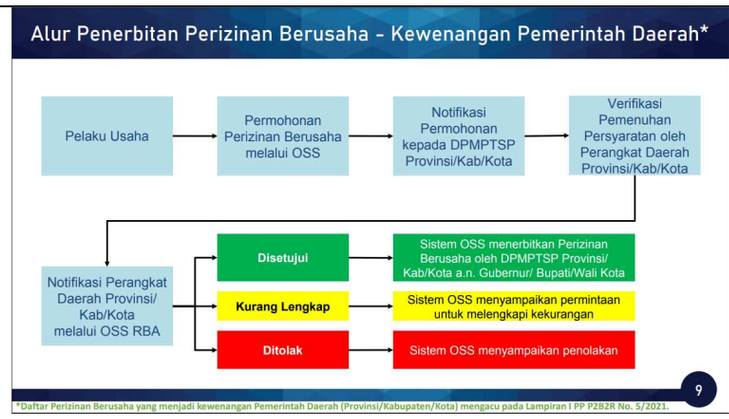
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1301 Pertanian Tanaman Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Hias
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP; 2. Produk yang dihasilkan memenuhi standar mutu dan persyaratan keamanan pangan; dan 3. Membuat catatan kegiatan usaha dan melaporkan secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

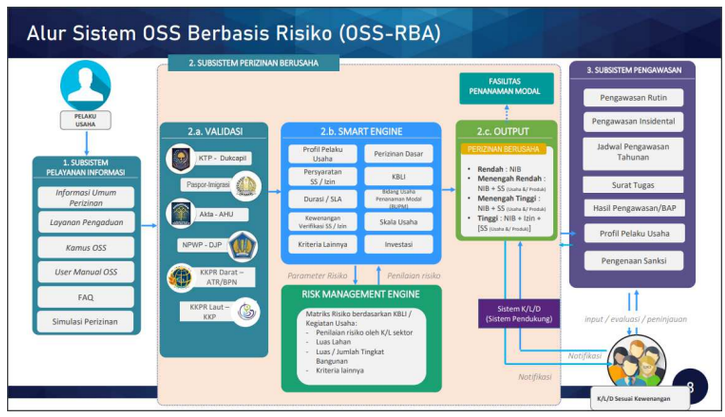
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

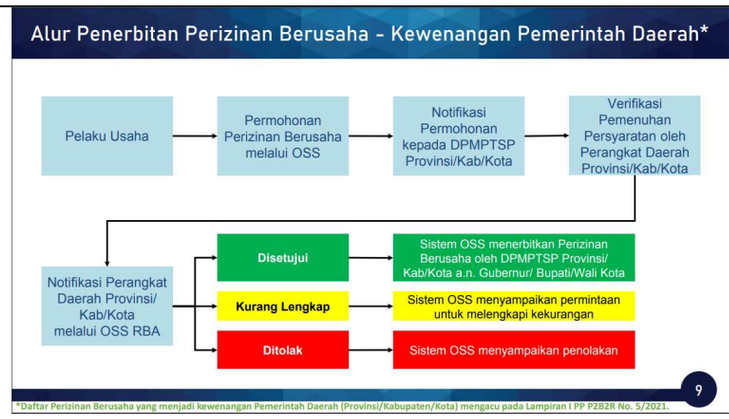
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1302 Pertanian Pengembangbia-kan Tanaman
Ruang Lingkup Kegiatan : Perbeni- han Pengem- bangbia- kan Tanaman
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan; dan 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

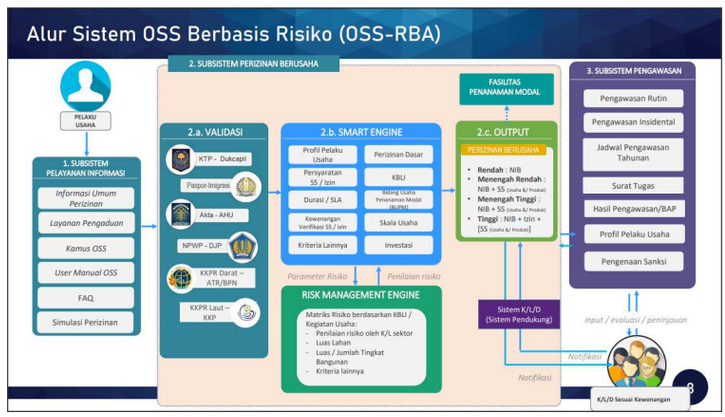
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

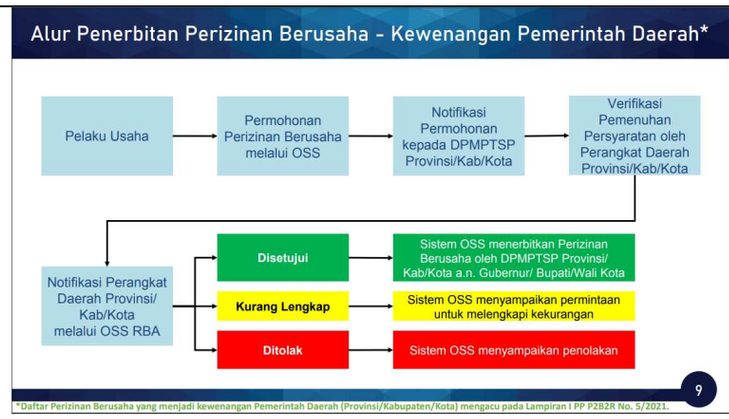
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1420 Peternakan Kuda dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi-bitan kuda dan sejenisnya
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pera-turan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan pera
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

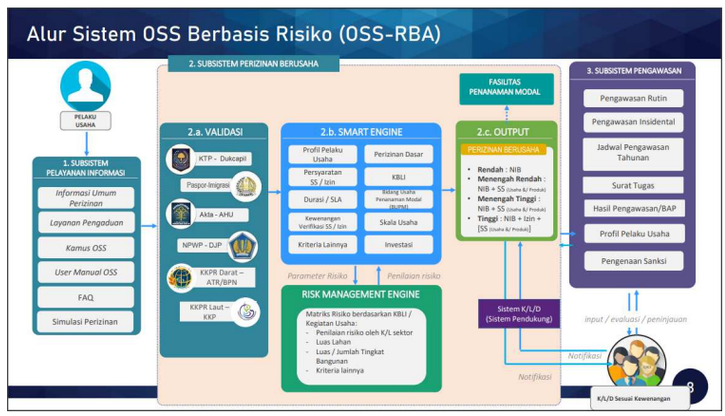
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

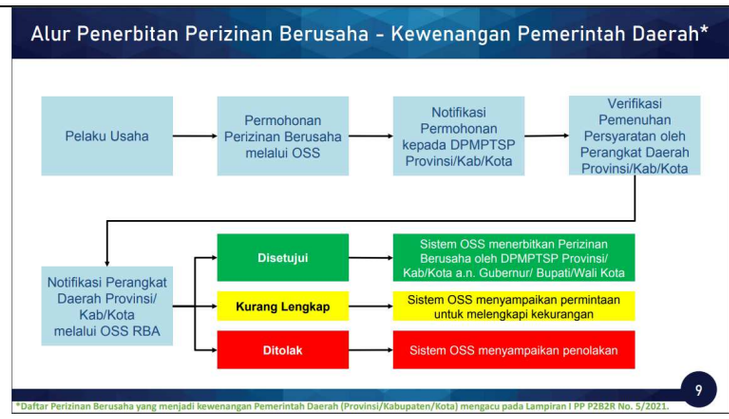
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1420 Peternakan Kuda dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kuda dan sejenisnya
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kerbau yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

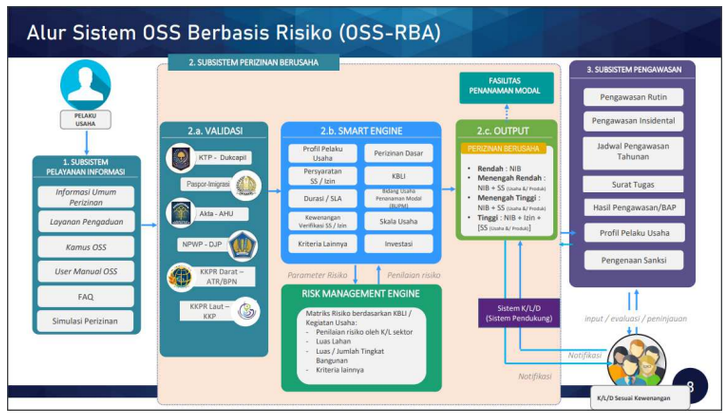
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

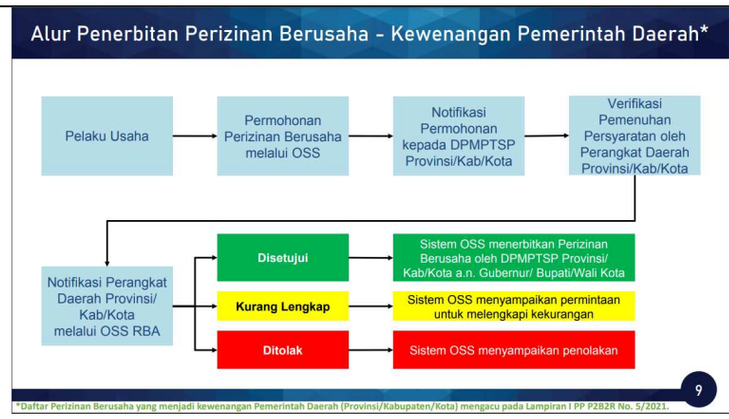
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1430 Peternakan Unta dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Peternakan unta
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan budi daya; dan 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

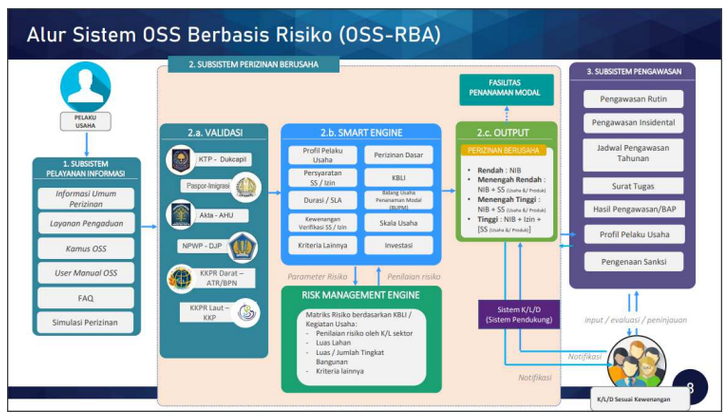
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

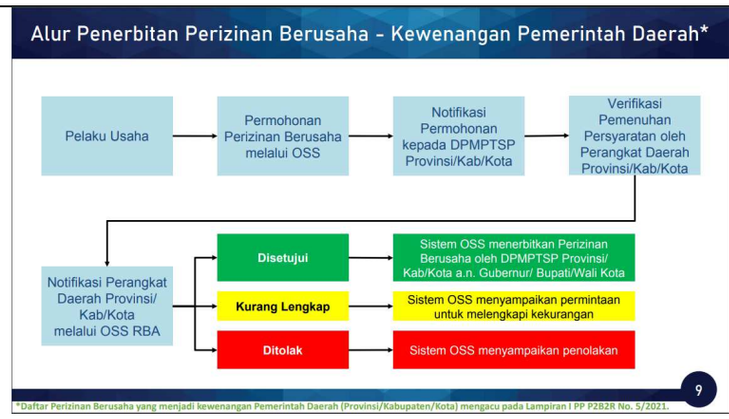
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1441 Pembibitan dan Budi Daya Domba Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan domba potong
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

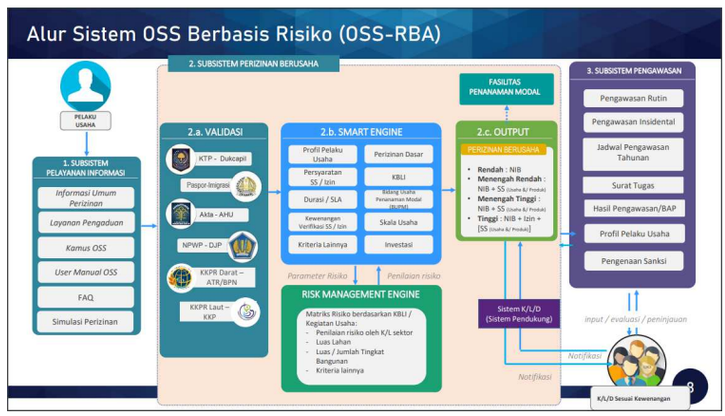
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

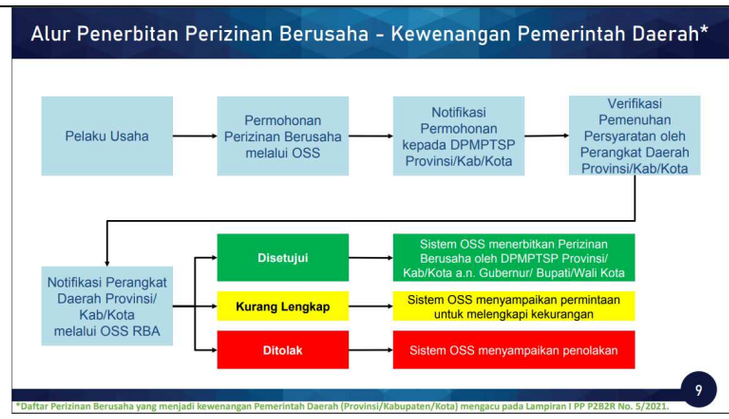
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1441 Pembibitan dan Budi Daya Domba Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba potong
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/-Domba yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

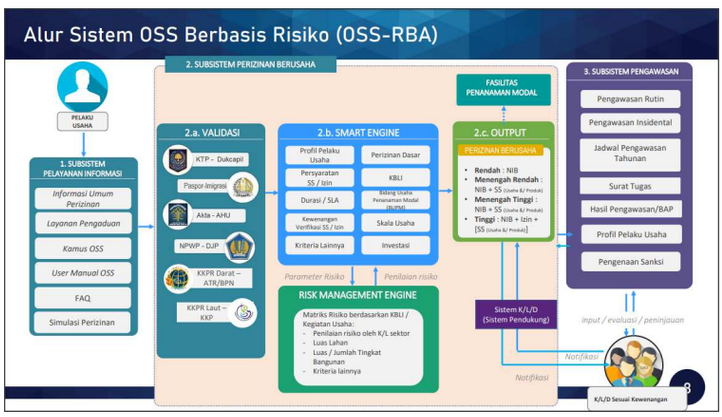
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

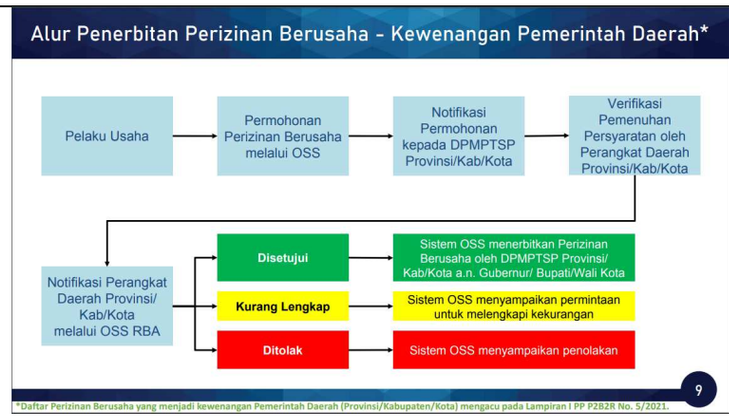
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1442 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan kambing potong
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

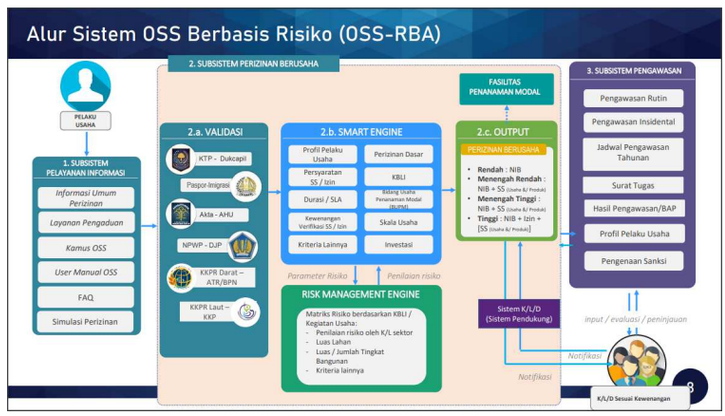
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

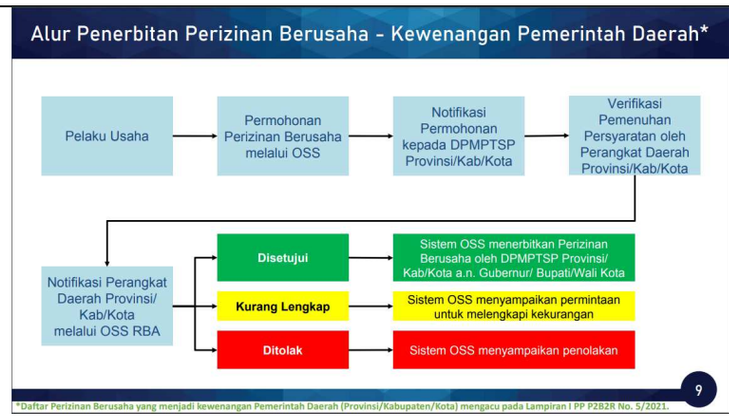
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1442 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing potong
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/-Domba yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

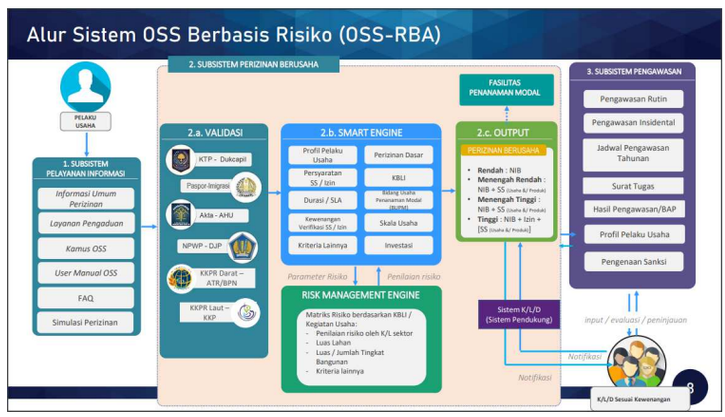
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

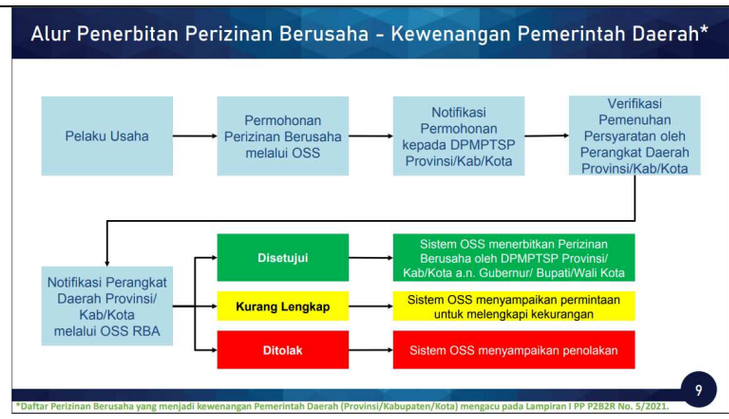
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1443 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan kambing Perah
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

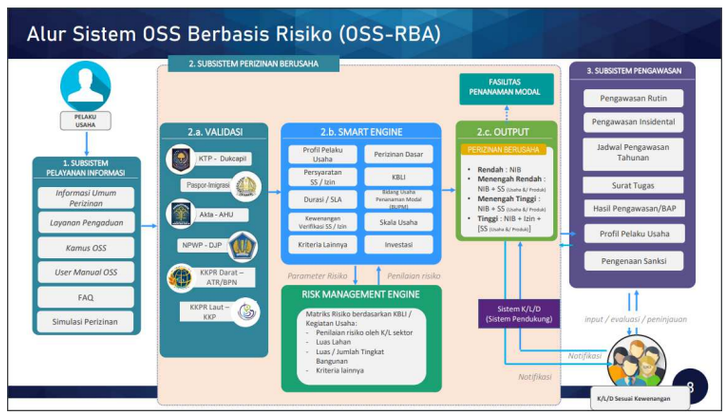
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

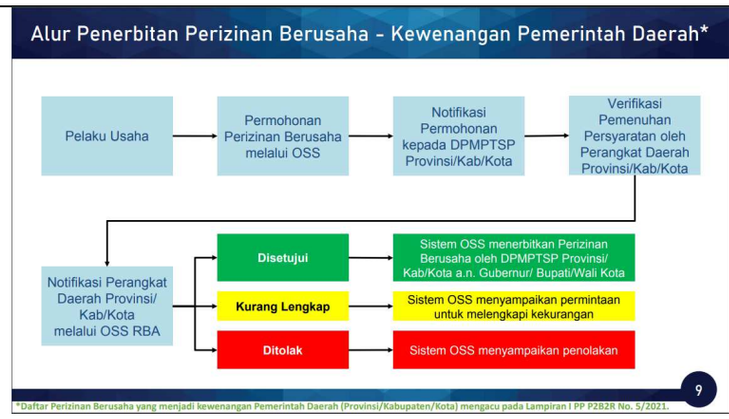
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1443 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing perah
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/-Domba yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

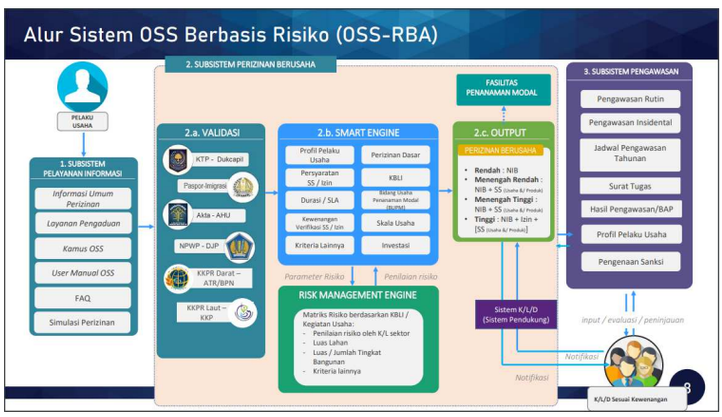
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

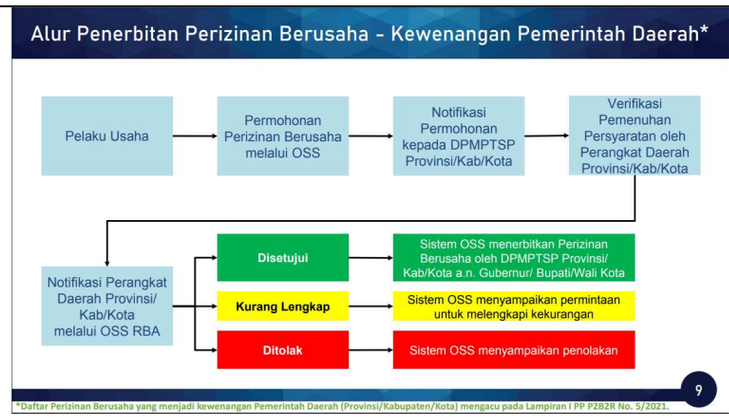
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1444 Pembibitan dan Budi Daya Domba Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan domba perah
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

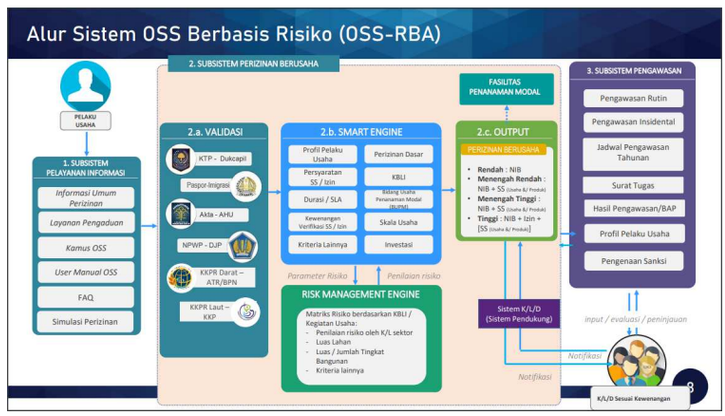
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

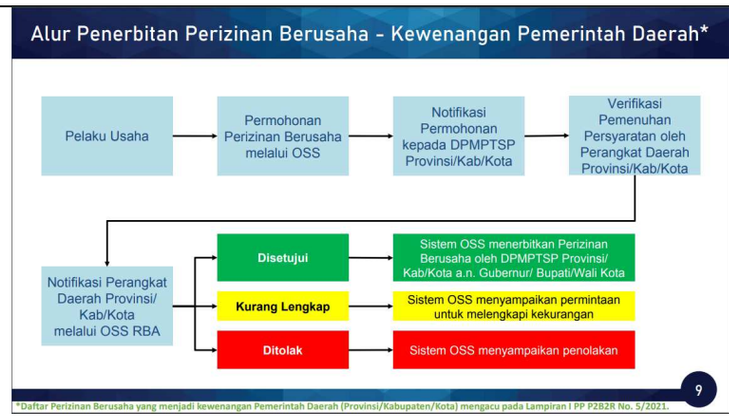
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1444 Pembibitan dan Budi Daya Domba Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba perah
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/-Domba yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

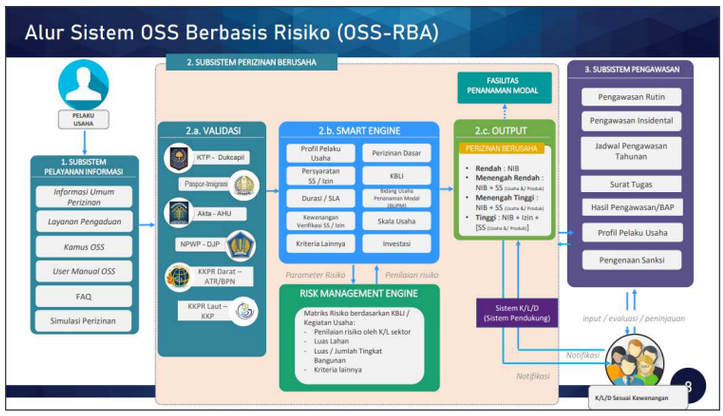
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

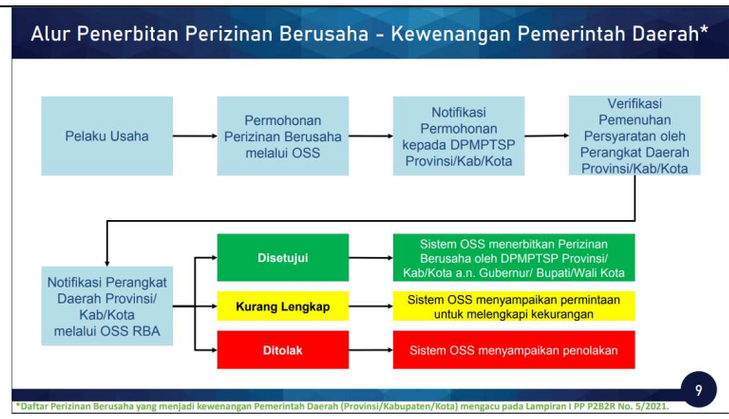
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1445 Produksi Bulu Domba Mentah/Razx> Wool
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi Daya Kambing/Dom-ba yang Baik; 2. Menerapkan cara produksi bulu domba mentah yang baik; dan 3. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan budi daya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

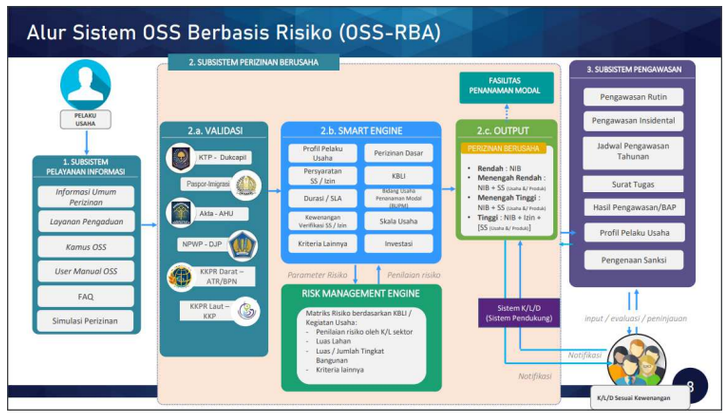
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

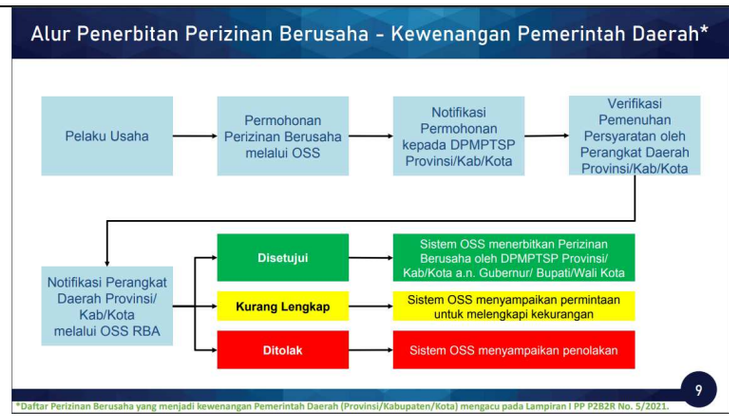
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1450 Peternakan Babi
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi-bitan dan budi daya babi
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Pembibitan dan Budi Daya Babi Yang Baik; 2. Memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

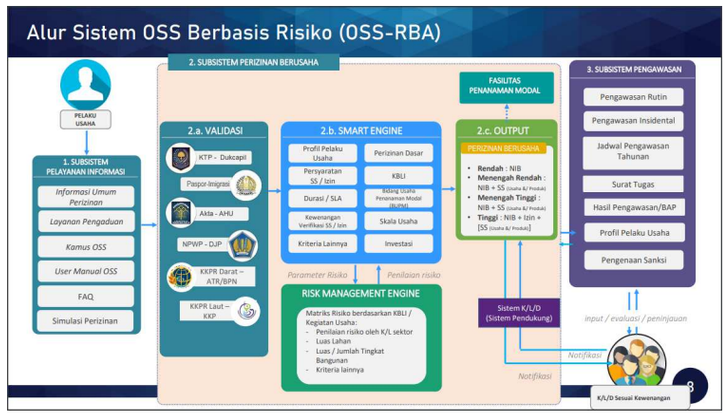
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

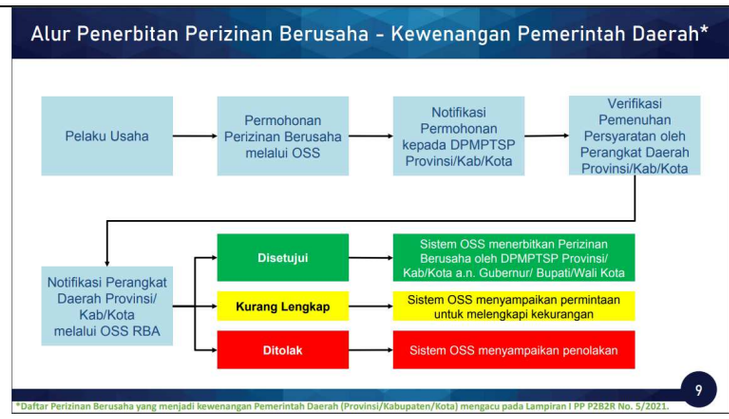
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1461 Budi Daya Ayam Ras Pedaging
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam ras pedaging
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Ayam Ras Pedaging Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

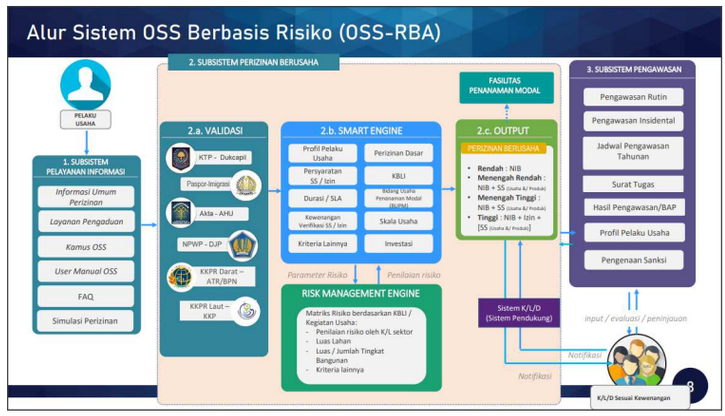
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

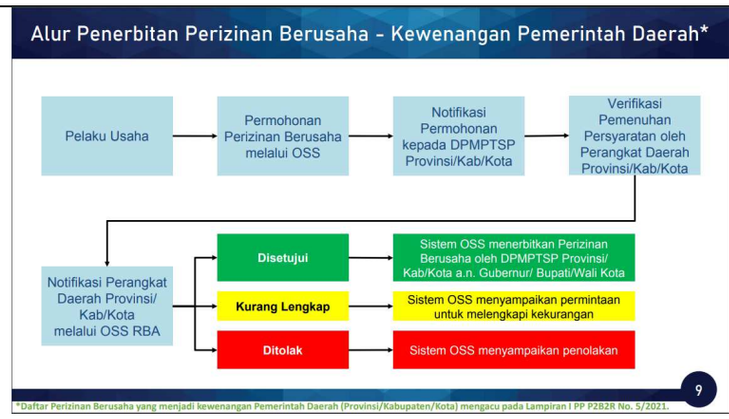
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1462 Budi Daya Ayam Ras Petelur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam ras petelur
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Ayam Ras Pedaging Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

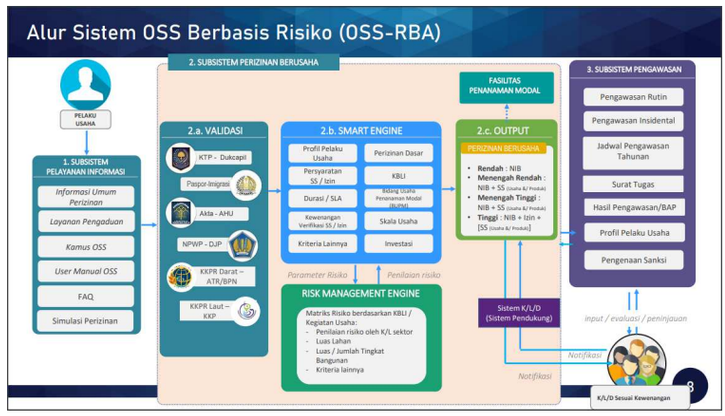
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

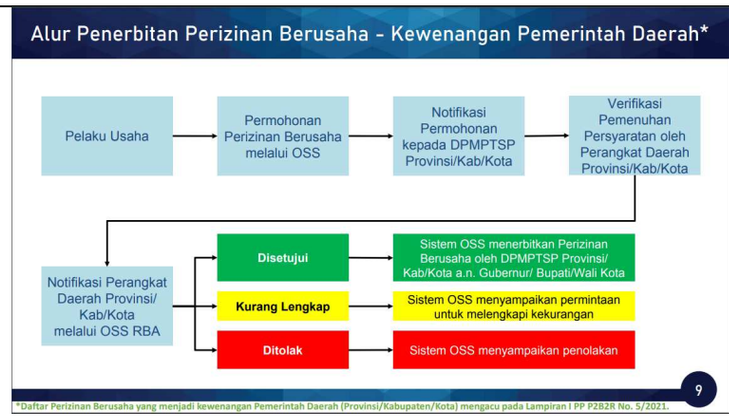
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1463 Pembibitan Ayam Lokal dan Persilangannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan ayam lokal
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Ayam Ras Pedaging Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

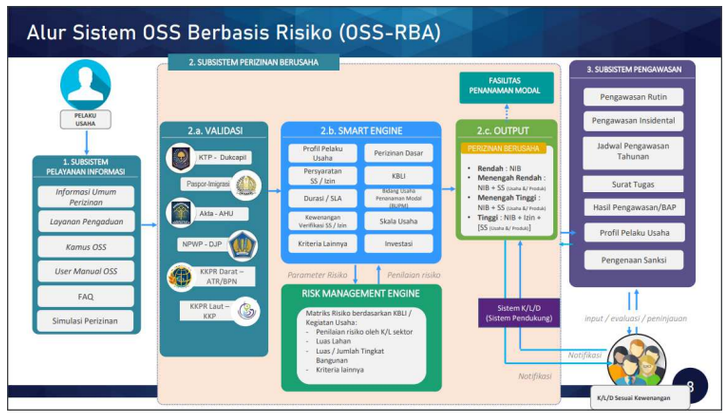
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

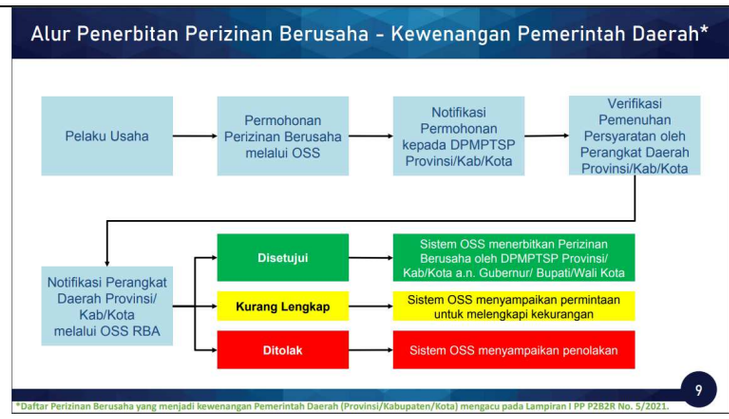
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1464 Budi Daya Ayam Lokal dan Persilangannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam lokal dan persilangannya
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Ayam Ras Pedaging Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

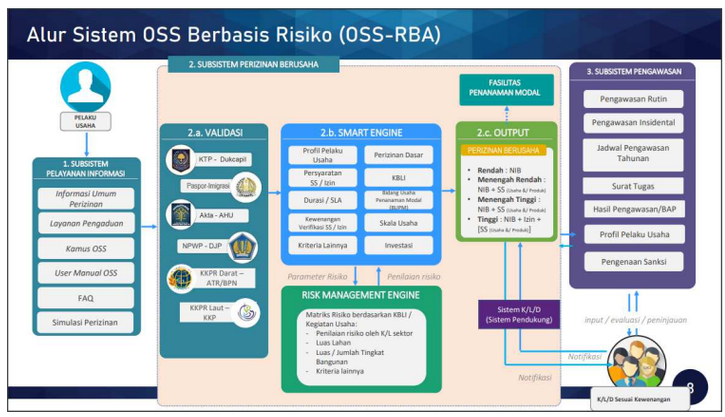
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

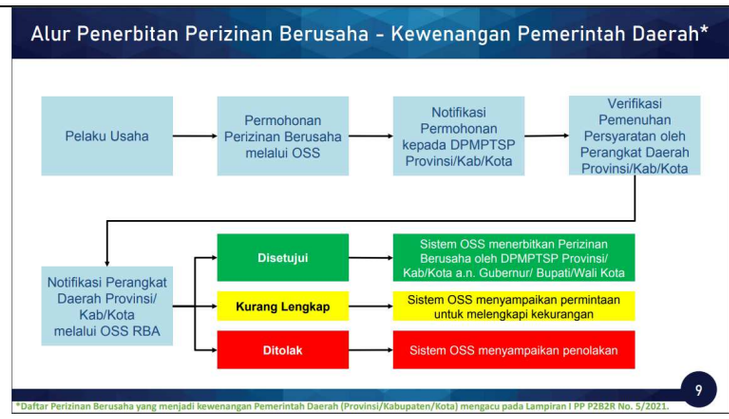
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1465 Pembibitan dan Budi Daya Itik dan/atau Bebek
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan itik dan / atau Bebek
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

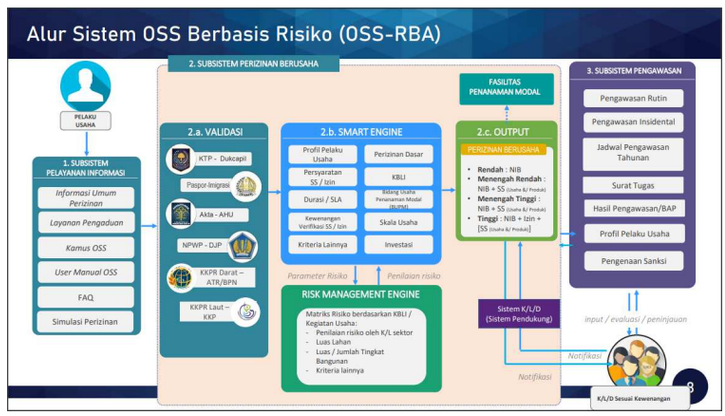
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

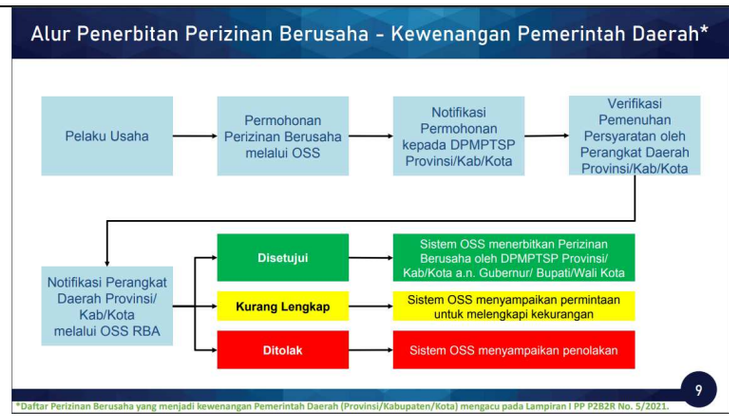
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1465 Pembibitan dan Budi Daya Itik dan/atau Bebek
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya itik dan/atau Bebek
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Itik Lokal Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

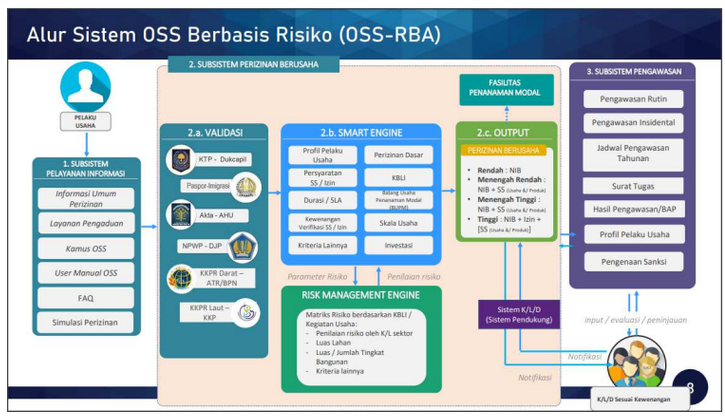
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

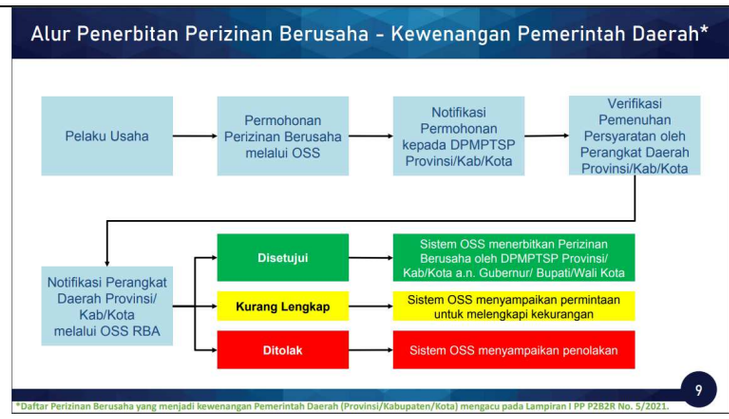
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1466 Pembibitan dan Budi Daya Burung Puyuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan burung puyuh
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

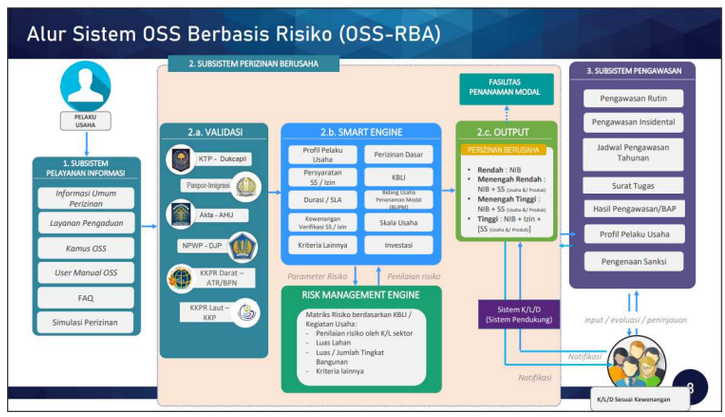
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

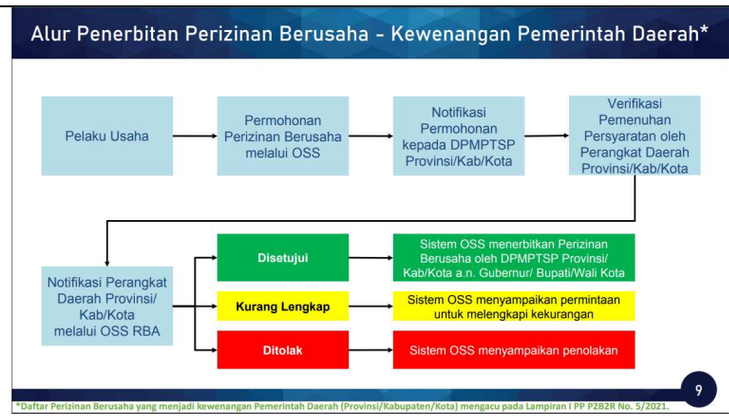
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1466 Pembibitan dan Budi Daya Burung Puyuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya burung puyuh
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

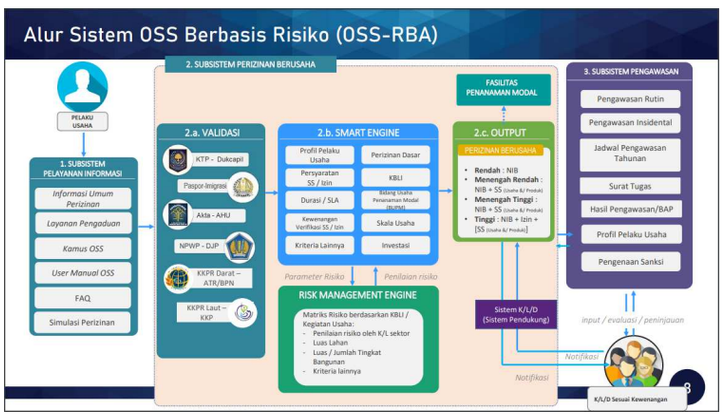
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

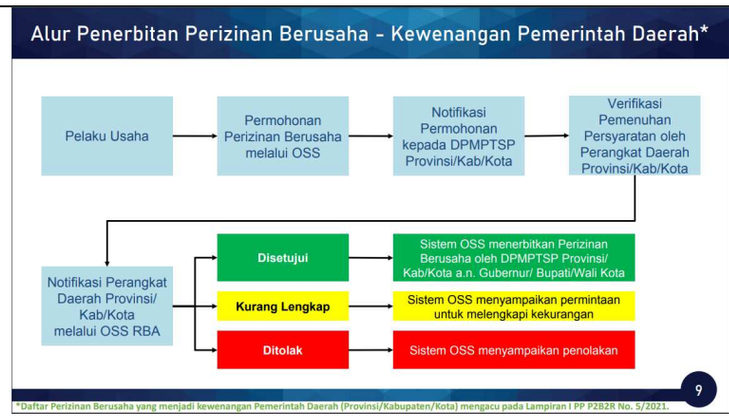
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1468 Pembibitan Ayam Ras
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan ayam ras pedaging dan petelur
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

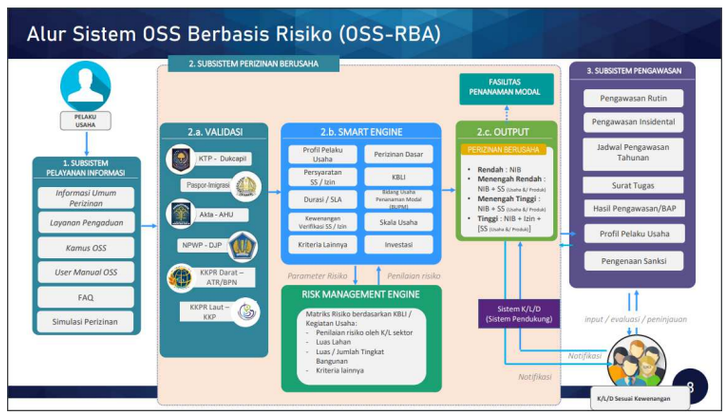
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

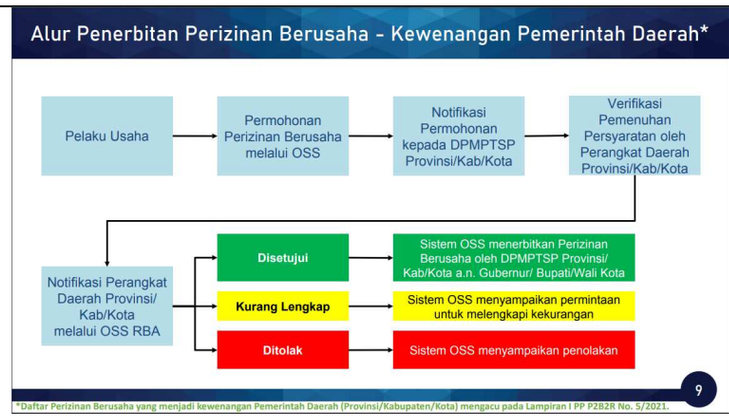
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1469 Pembibitan dan Budi Daya Ternak Unggas Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya ternak unggas lainnya
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

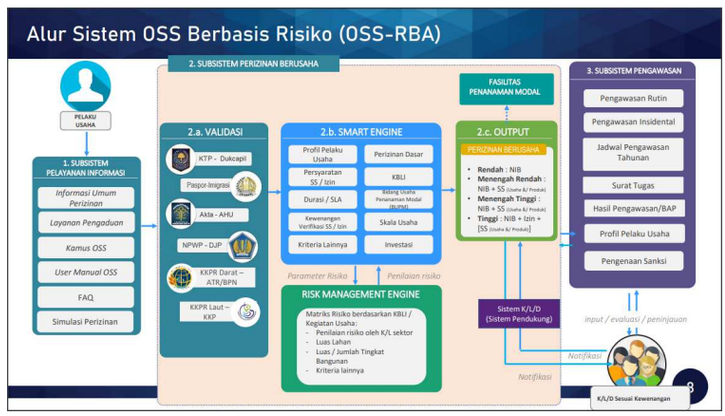
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

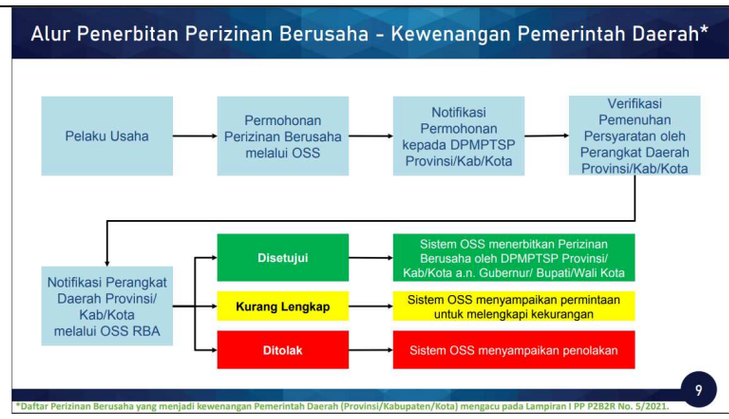
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1491 Pembibitan dan Budi Daya Burung Unta
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya burung unta
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

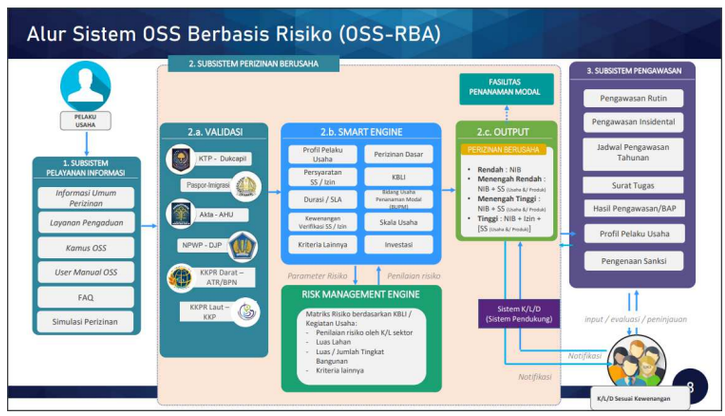
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

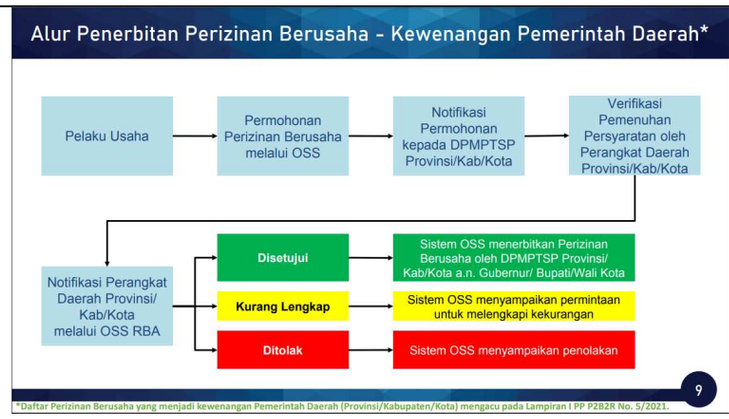
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1492 Pengusahaan Kokon / Kepom-pong Ulat Sutera
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengusahaan kokon/ kepom-pong ulat sutera
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

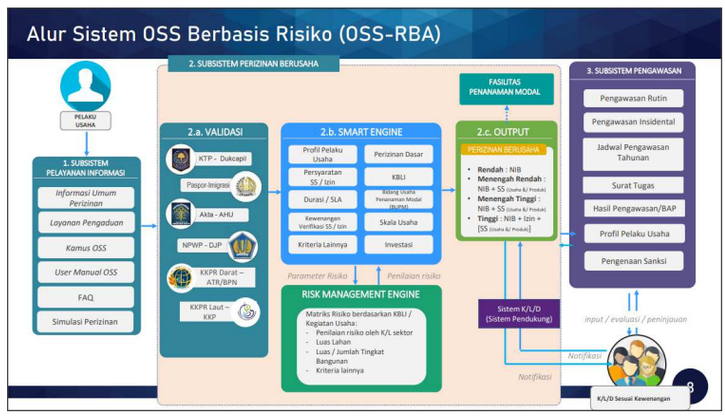
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

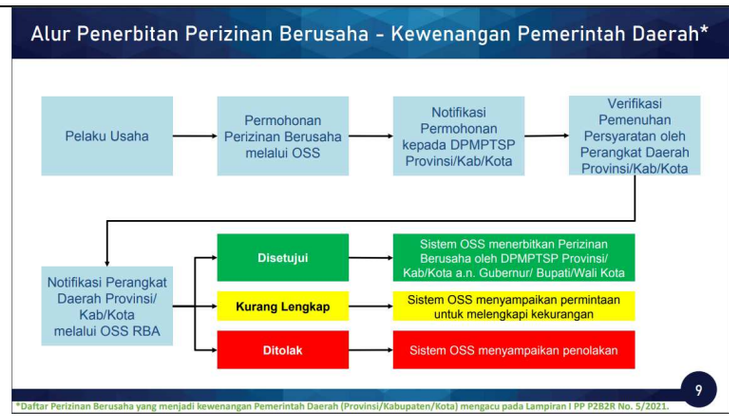
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1493 Pembibitan dan Budi Daya Lebah
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya lebah
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

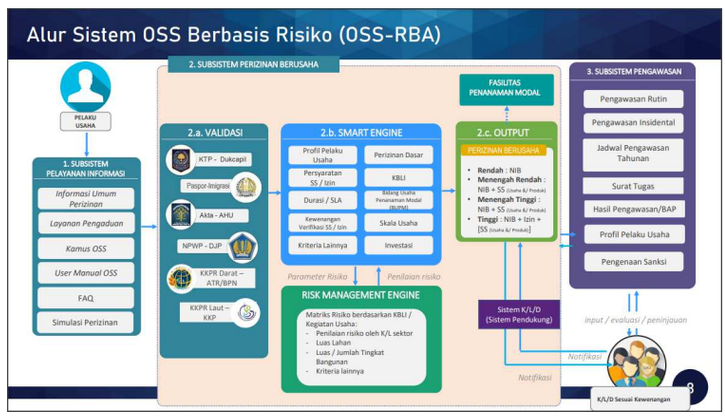
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

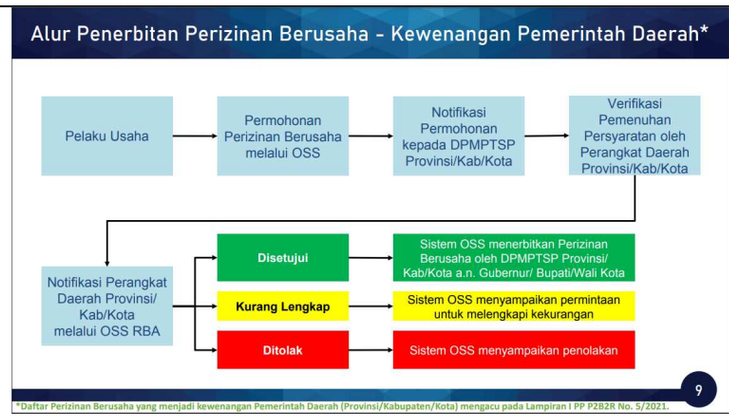
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1494 Pembibitan dan Budi Daya Rusa
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan rusa
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

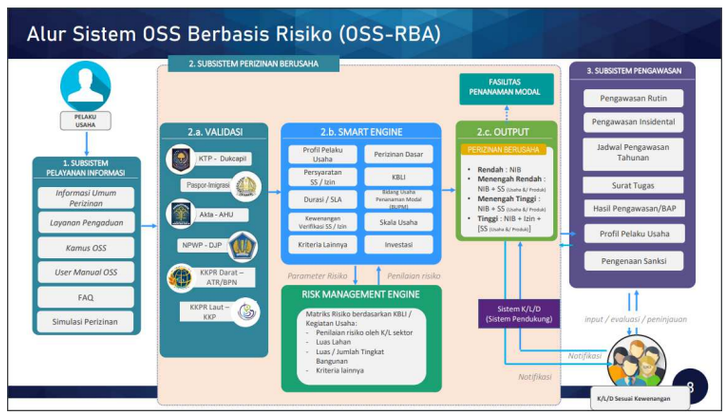
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

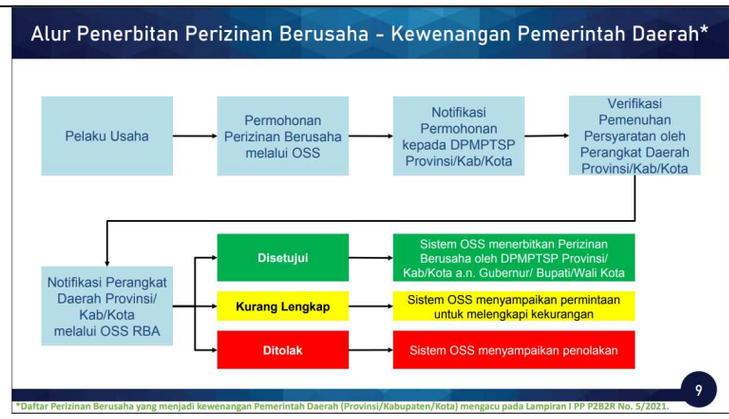
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1494 Pembibitan dan Budi Daya Rusa
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya rusa
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

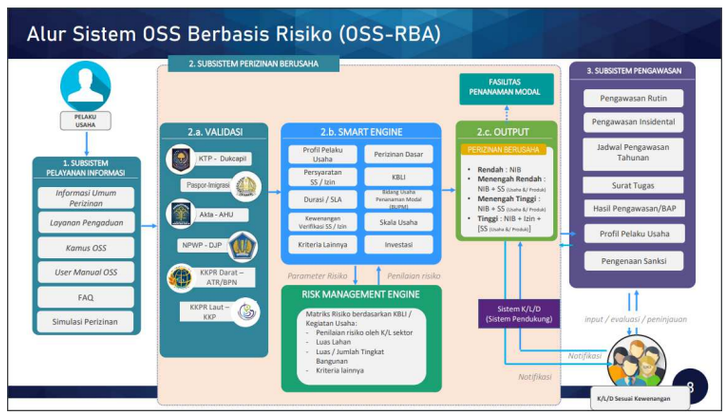
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

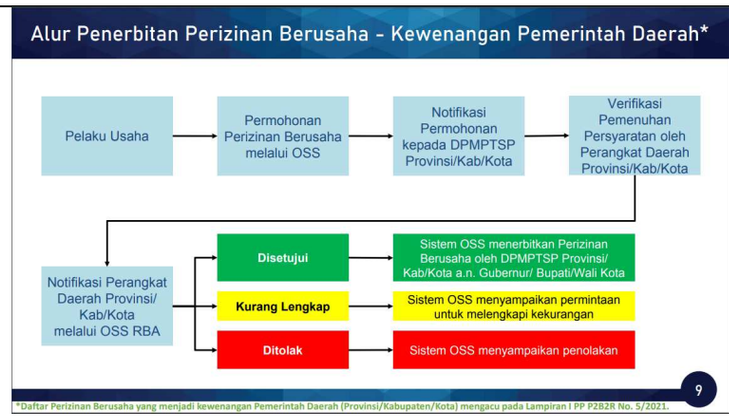
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1495 Pembibitan dan Budi Daya Kelinci
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya kelinci
Skala Usaha : Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Kelinci Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

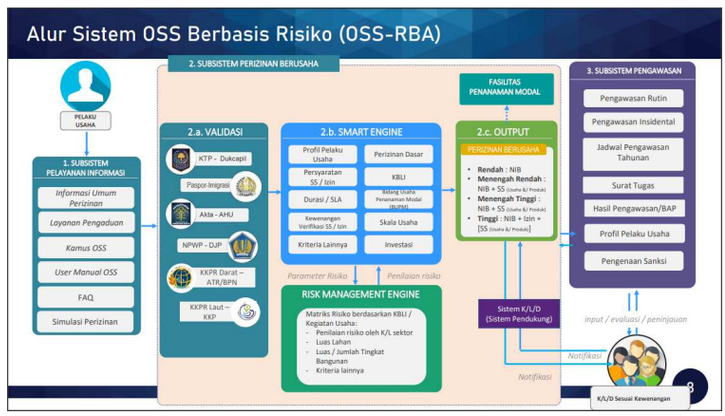
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

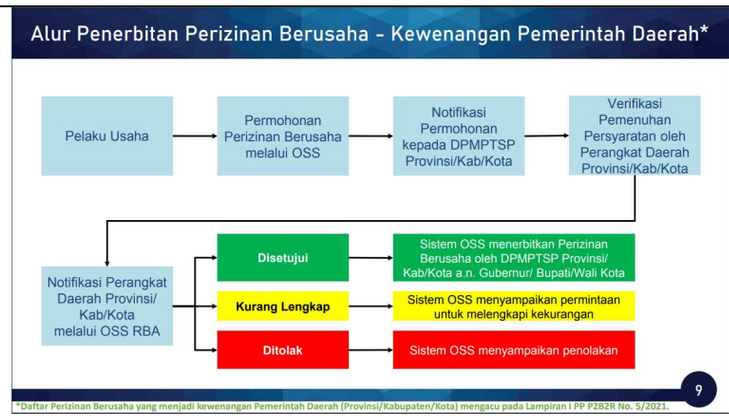
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1496 Pembibitan dan Budi Daya Cacing
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya cacing
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan Cara Budi daya Kelinci Yang Baik; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; dan 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

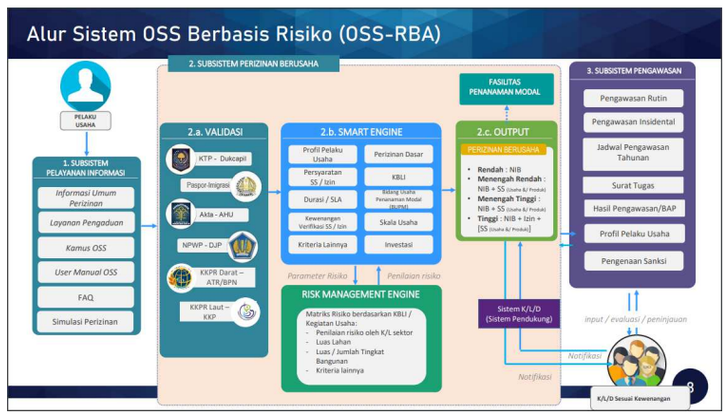
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

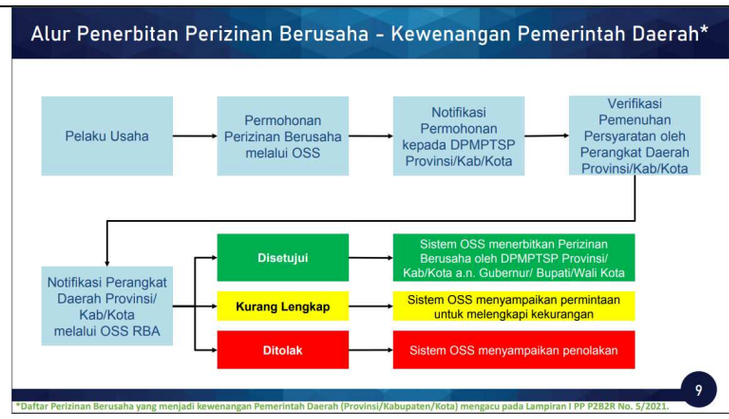
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1499 Pembibitan dan Budi Daya Aneka Ternak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya aneka ternak lainnya
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Telah memenuhi self declare terhadap standar kegiatan usaha pembibitan dan Budi daya; 3. Menyampaikan laporan populasi dan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

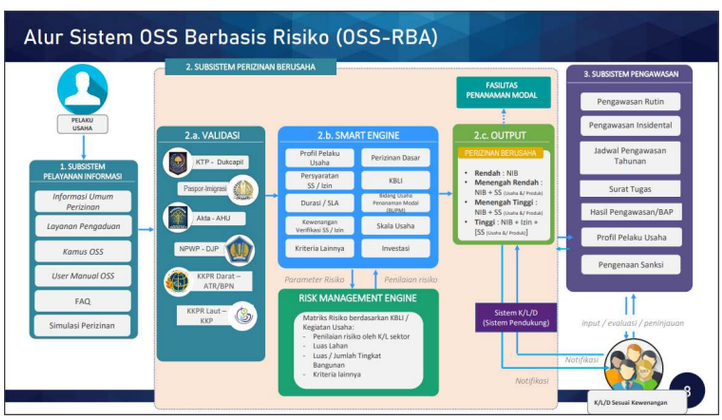
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

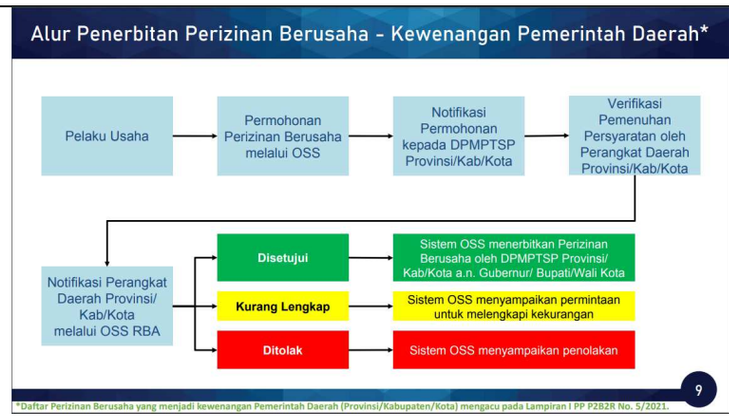
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 47727 Perdagangan Eceran Obat Tradisional Untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Apotek Veteriner, Depo Obat Hewan, Pet Shop, Poultry Shop, dan Toko Obat Hewan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki penangung jawab teknis obat hewan (PJTOH); 2. Memiliki atau menguasai sarana/peralatan untuk melakukan kegiatan usahanya; 3. Memiliki atau menguasai tempat penyimpanan obat hewan yang dapat menjamin terjaganya mutu; 4. Memiliki Struktur organi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

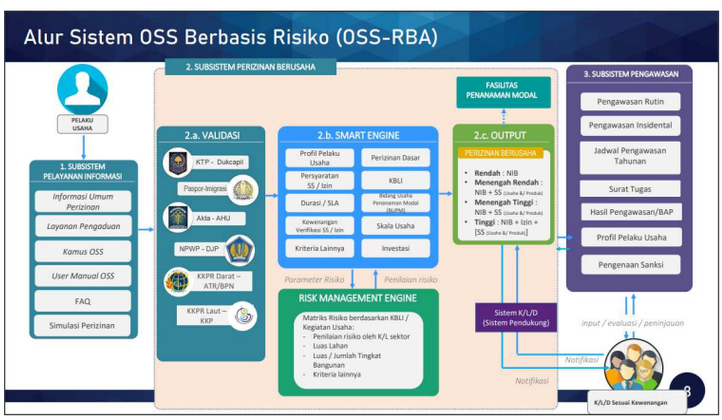
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

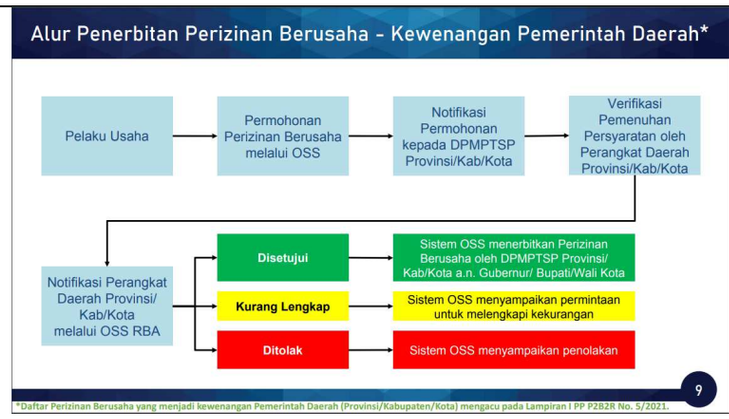
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 47728 Perdagangan Eceran Kosmetik Untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Apotek Veteriner, Depo Obat Hewan, Pet Shop, Poultry Shop, dan Toko Obat Hewan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki penangung jawab teknis obat hewan (PJTOH); 2. Memiliki atau menguasai sarana/peralatan untuk melakukan kegiatan usahanya; 3. Memiliki atau menguasai tempat penyimpanan obat hewan yang dapat menjamin terjaganya mutu; 4. Memiliki Struktur organi
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

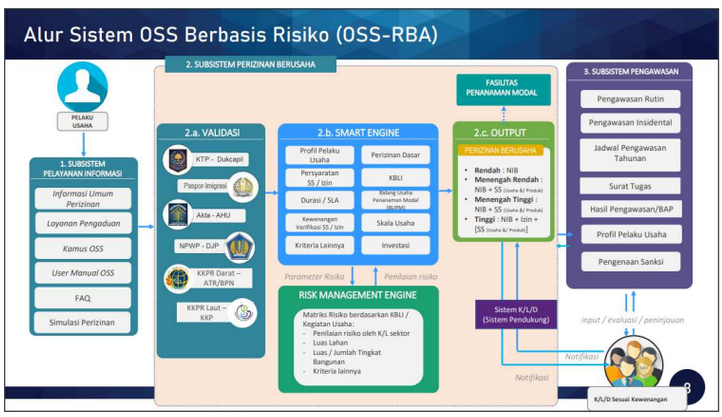
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

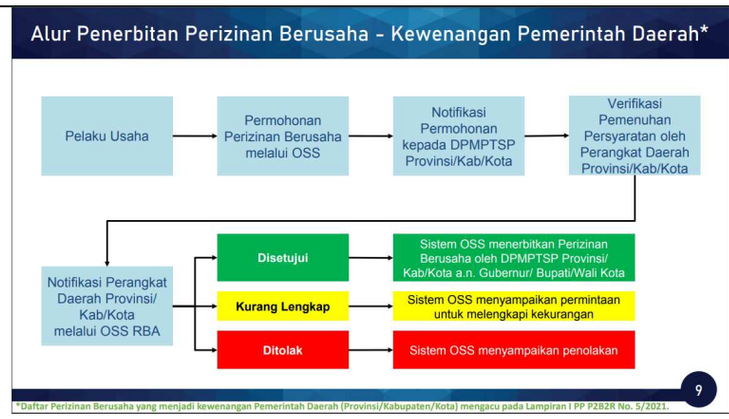
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Ambula- tori
Skala Usaha : Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

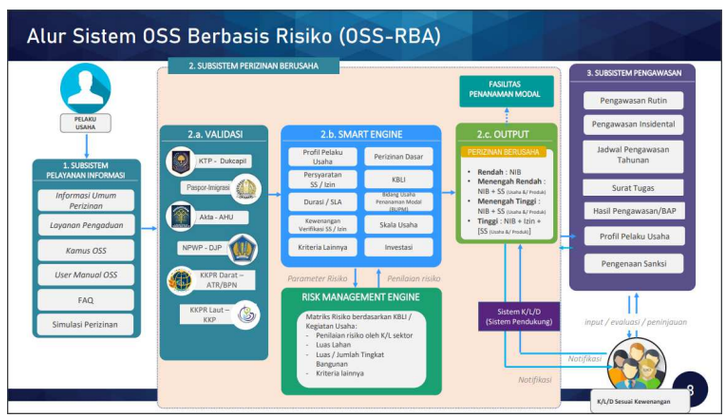
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

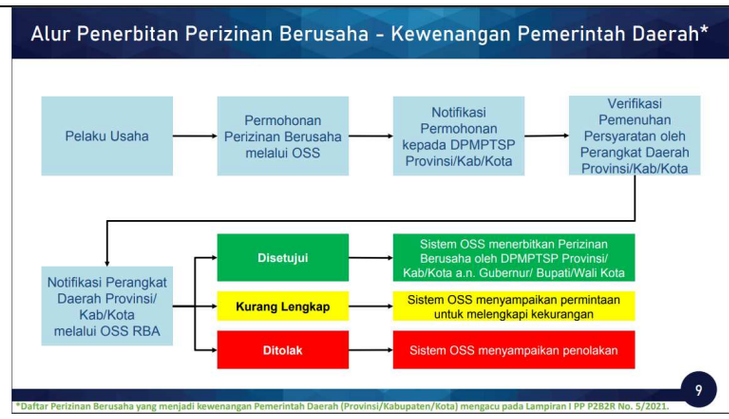
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1111 Pertanian Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Jagung
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

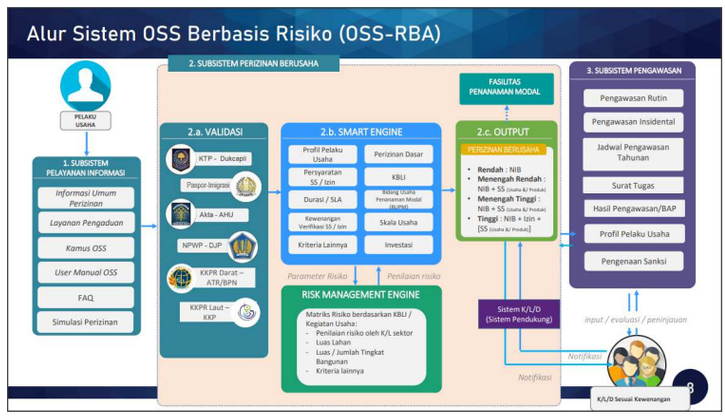
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

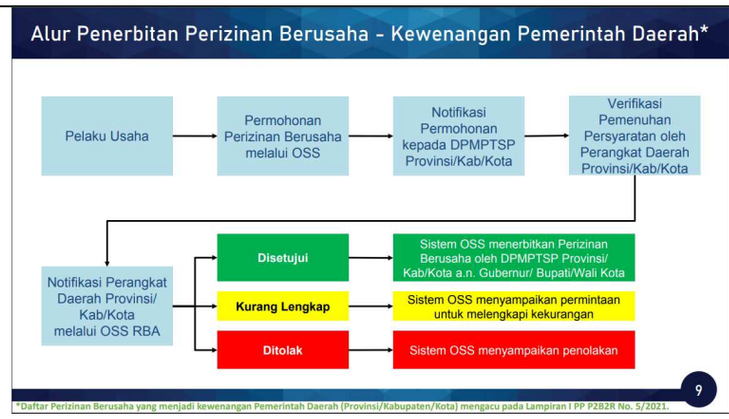
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1111 Pertanian Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Jagung
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

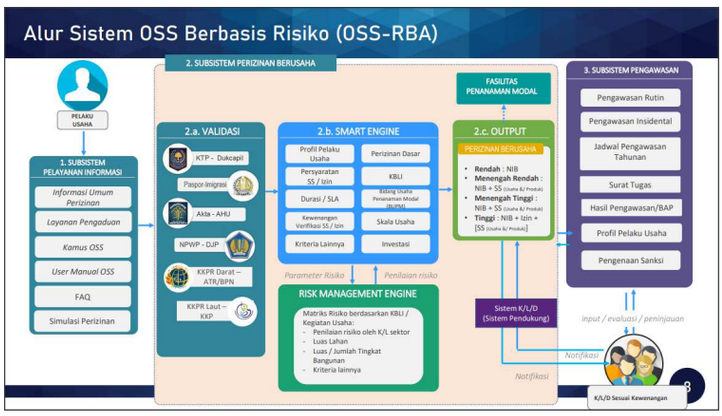
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

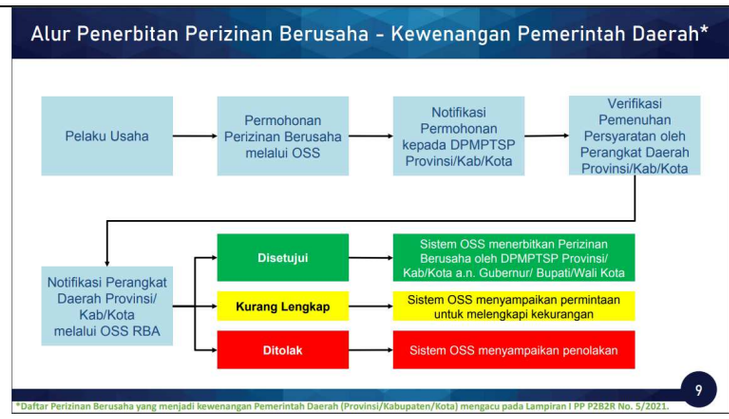
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1112 Pertanian Gandum
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Gandum
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

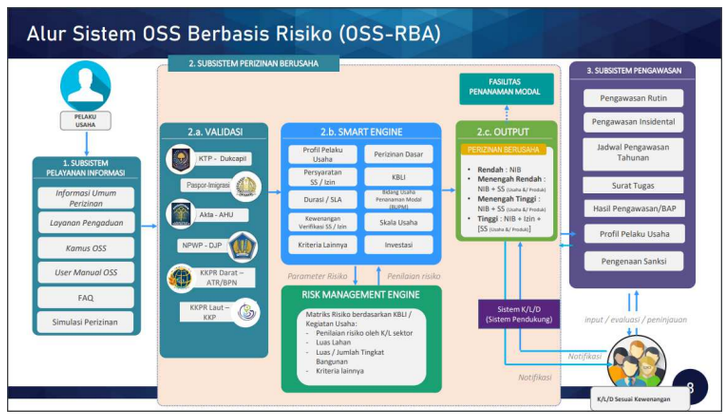
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

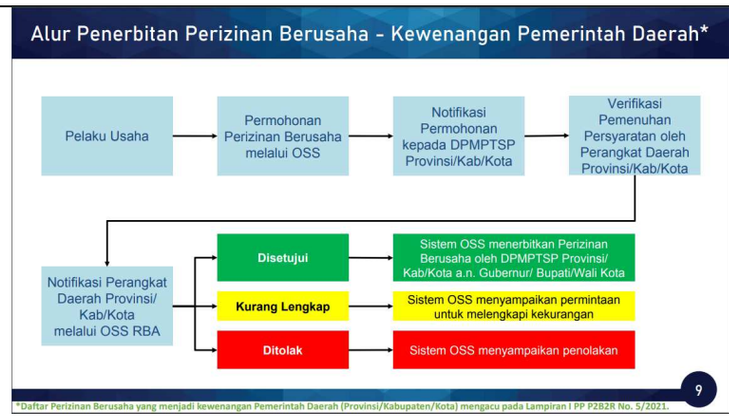
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1112 Pertanian Gandum
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Gandum
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; dan 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

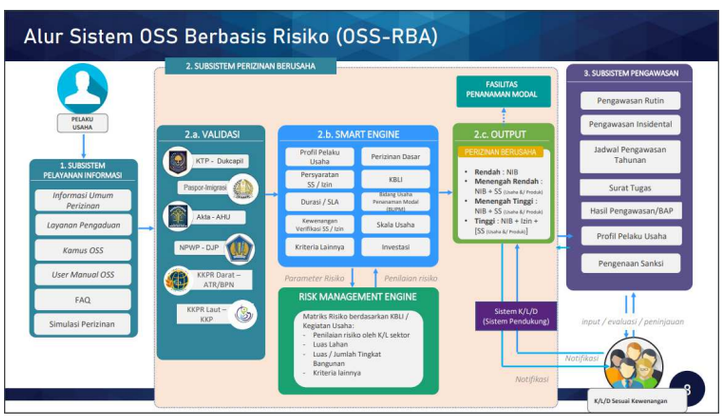
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

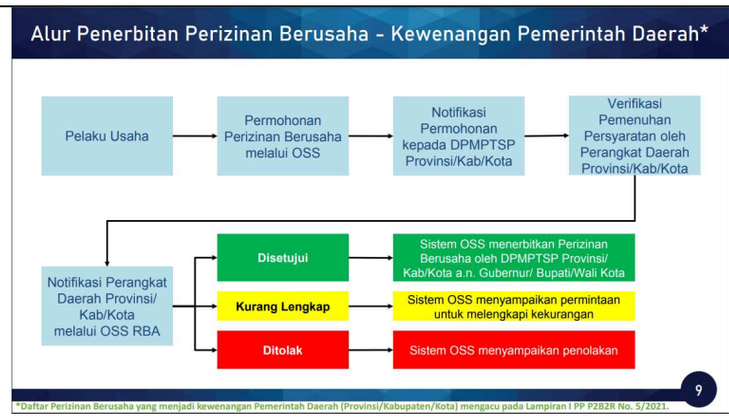
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1113 Pertanian Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kedelai
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budidaya; 2. Bukti penguasaan lahan usaha; dan 3. Perizinan lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

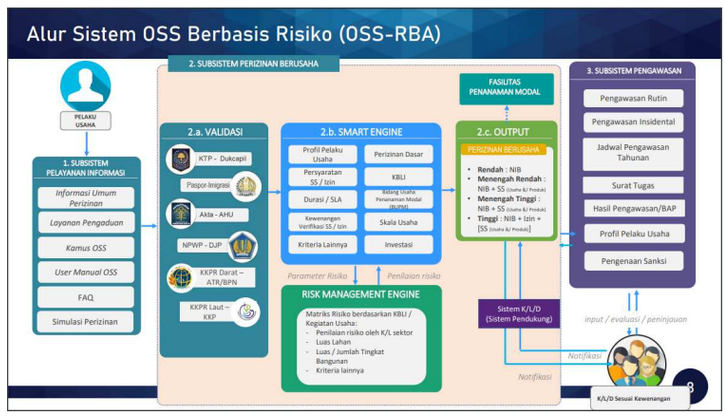
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

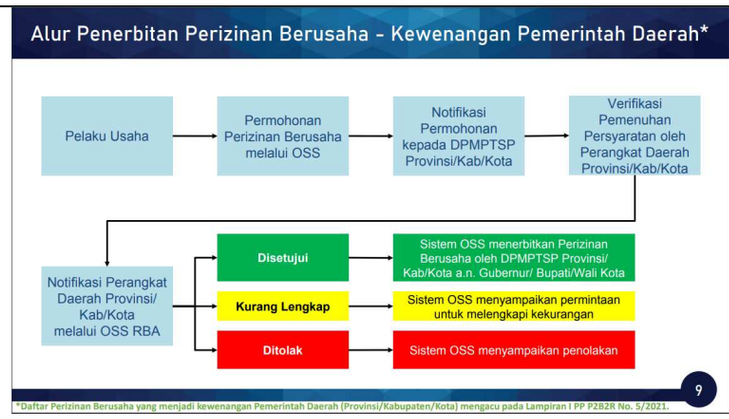
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1113 Pertanian Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kedelai
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budidaya; 2. Bukti penguasaan lahan usaha; dan 3. Perizinan lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

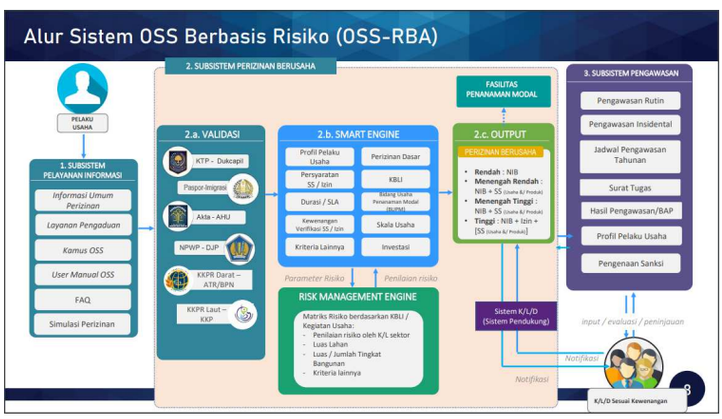
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

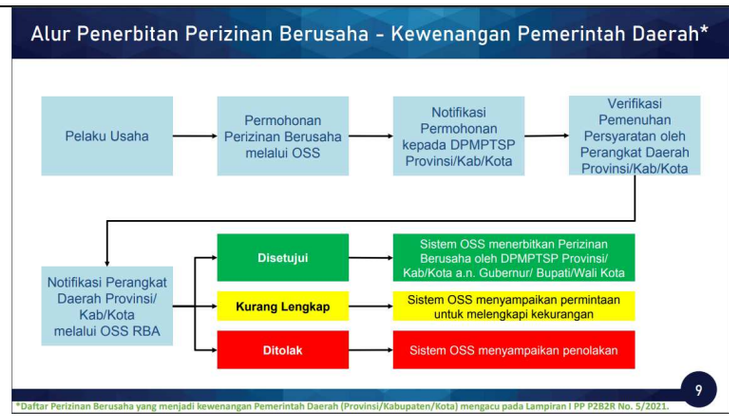
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1114 Pertanian Kacang Tanah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Tanah
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

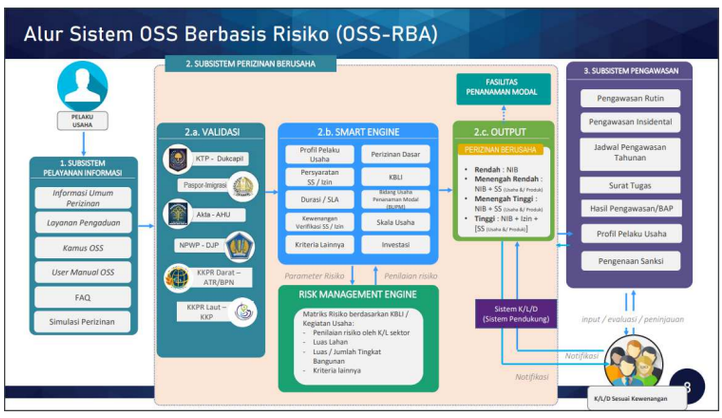
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

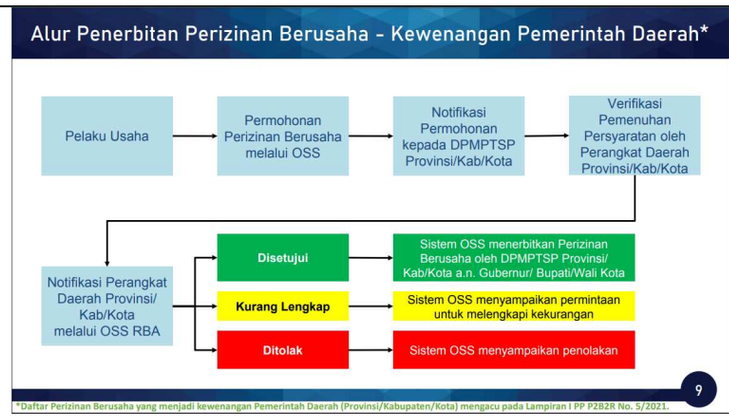
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1114 Pertanian Kacang Tanah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kacang Tanah
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial). 4. Menerapkan budidaya tanaman pangan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

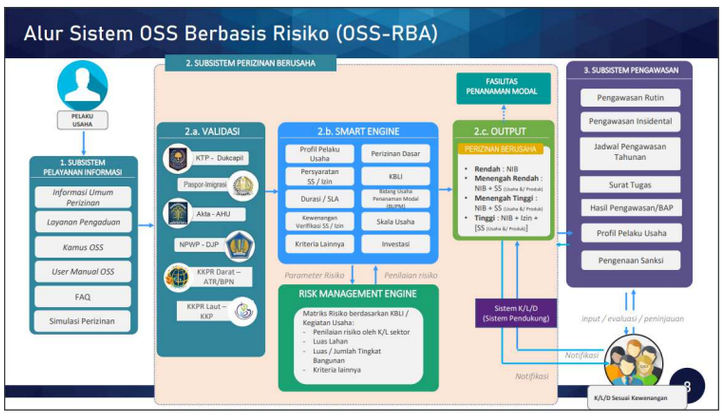
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

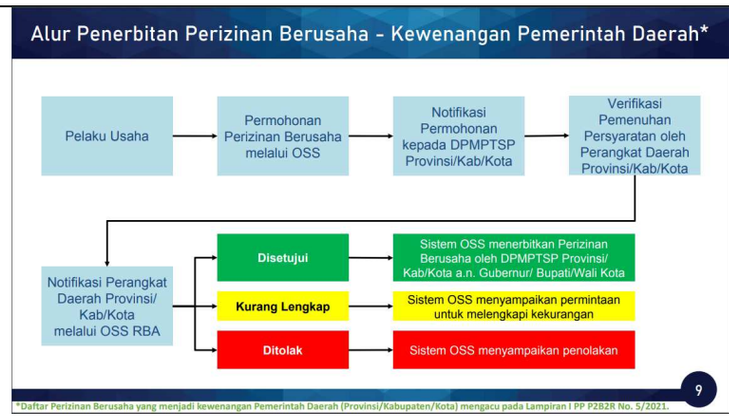
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1115 Pertanian Kacang Hijau
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Kacang Hijau
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

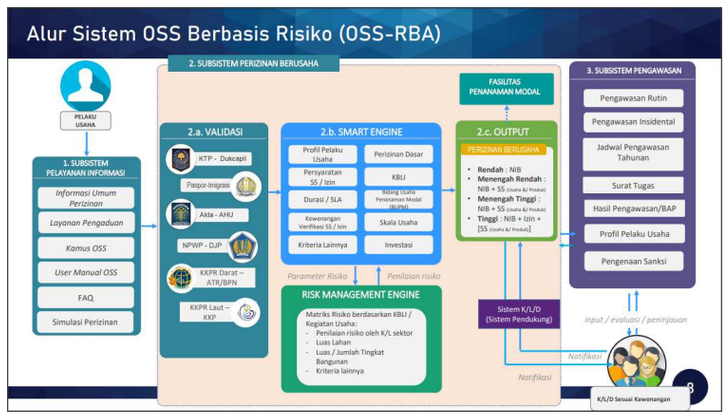
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

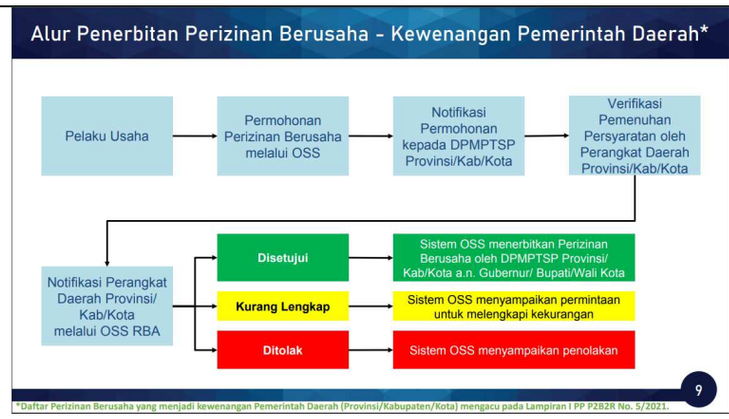
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1115 Pertanian Kacang Hijau
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Kacang Tanah
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices); 2. Menerapkan standar mutu benih; 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

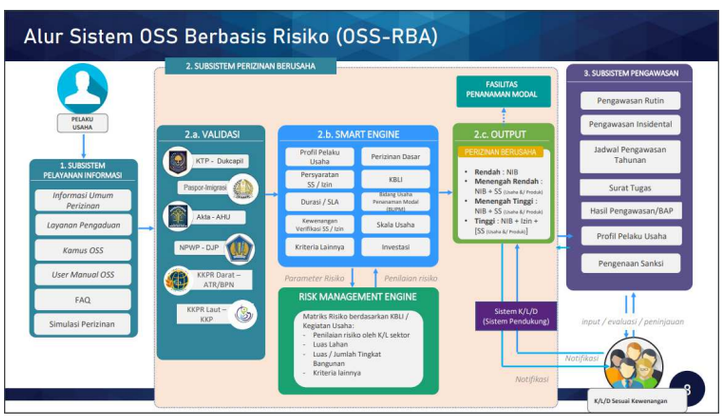
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

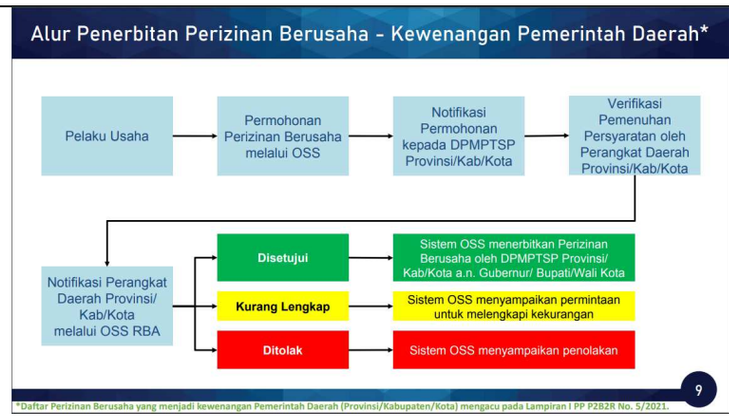
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1119 Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan Lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

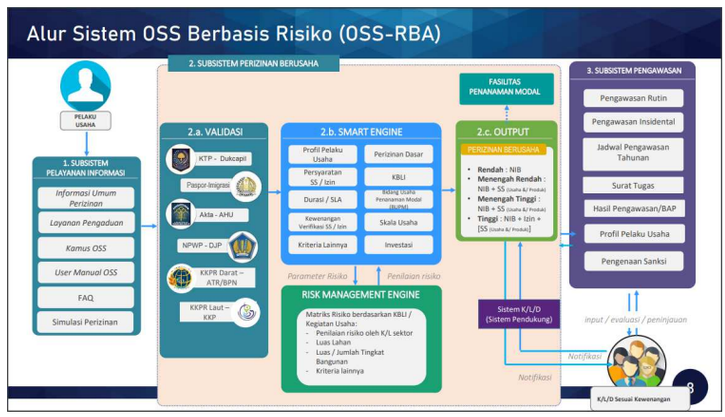
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

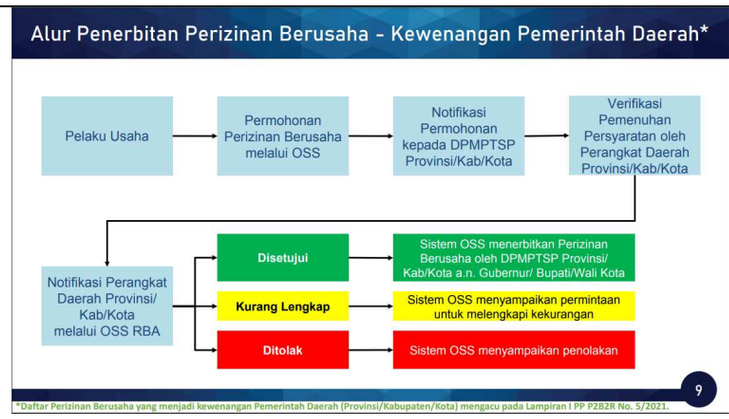
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1119 Pertanian Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Serealia Lainnya, Aneka Kacang
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan Kelayakan Teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih; 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih; 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices). 2. Menerapkan standar mutu benih. 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

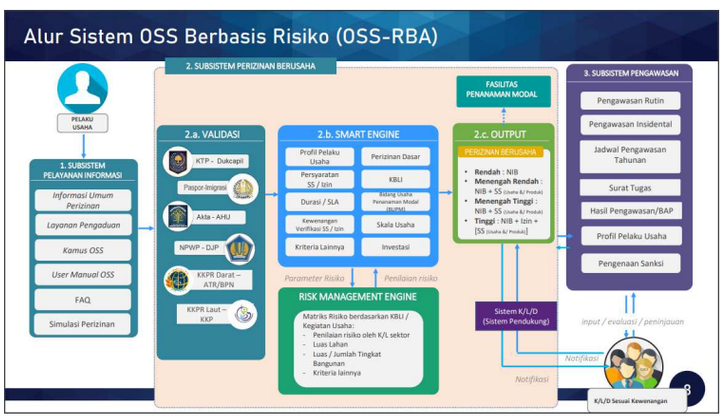
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

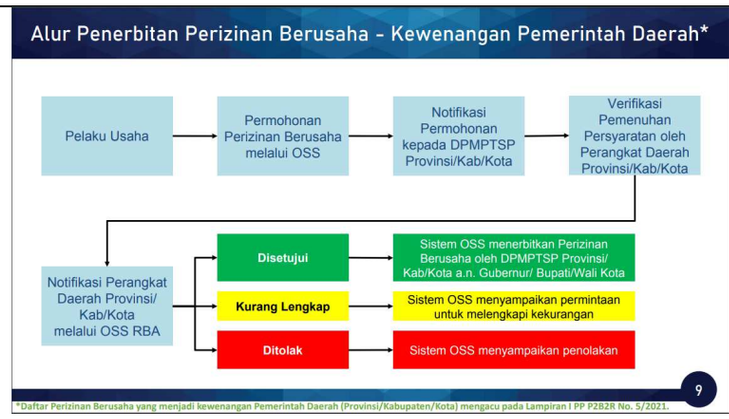
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1121 Pertanian Padi Hibrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Hibrida
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan Lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

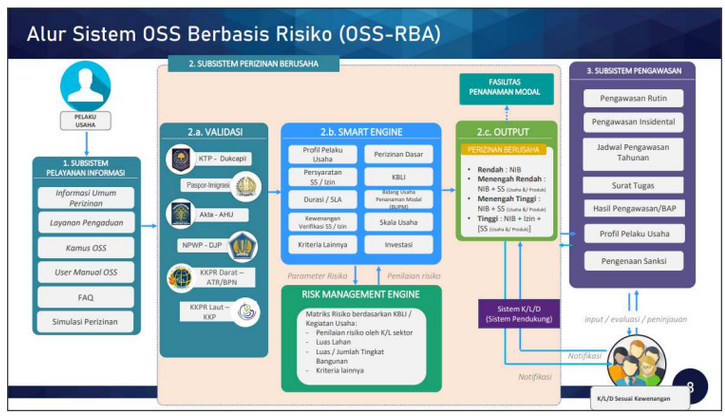
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

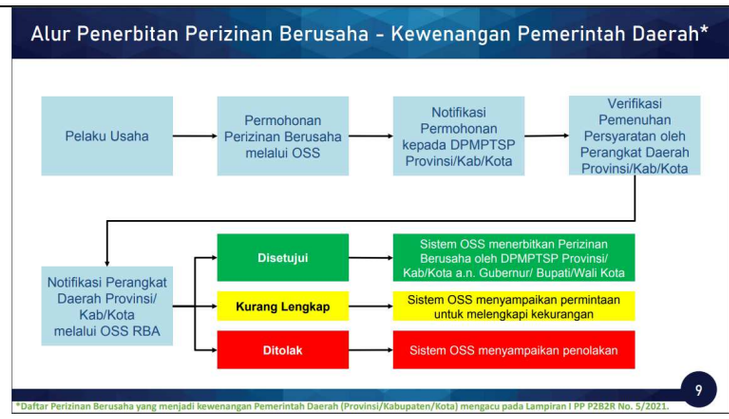
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1121 Pertanian Padi Hibrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Padi Hibrida
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan Lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

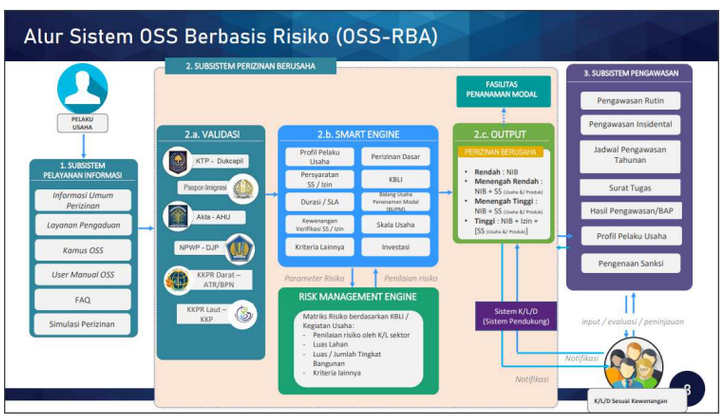
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

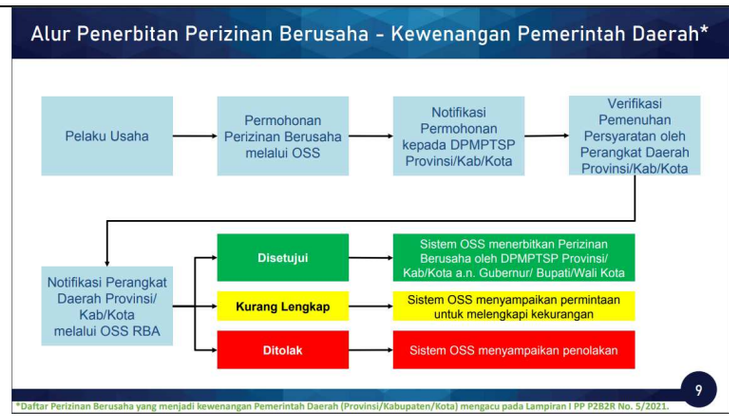
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1122 Pertanian Padi Inbrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Padi Inbrida
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. 3. Perizinan Lingkungan. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

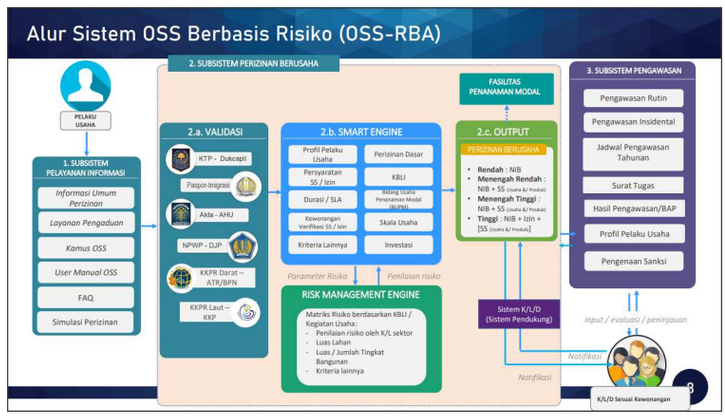
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

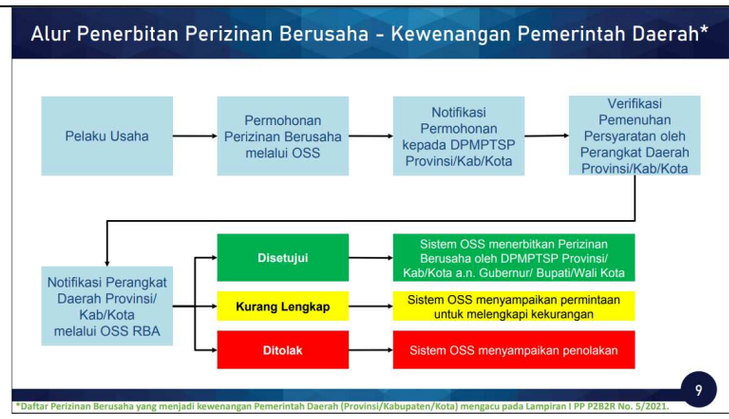
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1122 Pertanian Padi Inbrida
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Padi Inbrida
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan Kelayakan Teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih. 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih. 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** 1. Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices). 2. Menerapkan standar mutu benih. 3. Membuktikan lokasi produksi benih bukan daerah endemis (akan disediakan informasi spasial).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

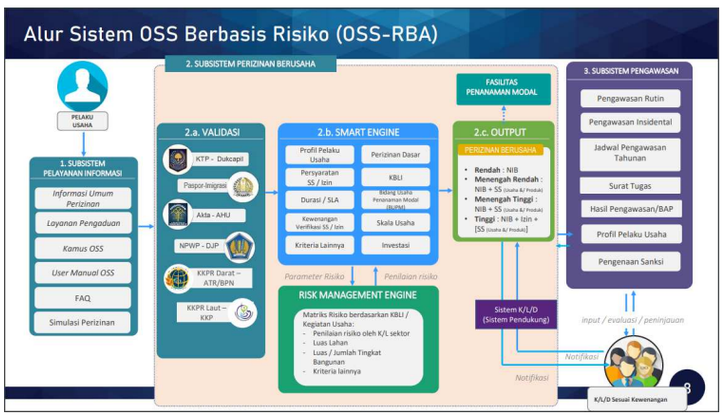
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

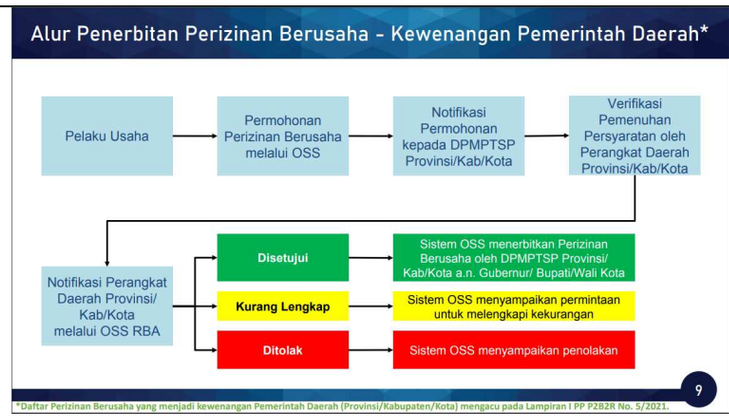
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1135 Pertanian Aneka Umbi Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Budi Daya (meliputi antara lain penyediaan saprodi yang tepat, pertana- man, pemeliha raan, panen, dan/atau pascapanen) Tanaman Aneka Umbi Palawija
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja usaha budi daya. 2. Bukti penguasaan lahan usaha. **Kewajiban :** Menerapkan budidaya tanaman pangan yang baik dan benar (good agriculture practices).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

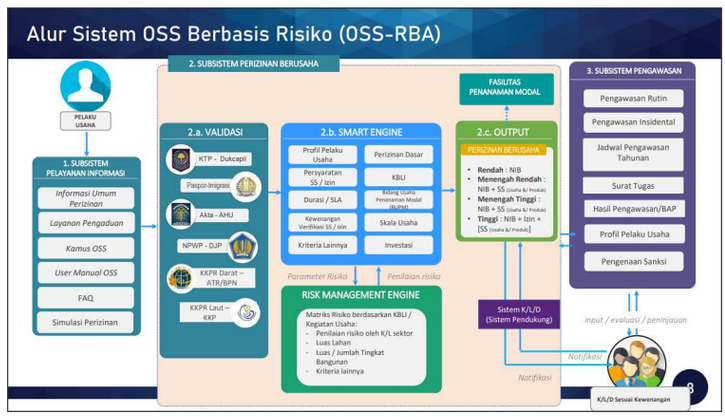
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

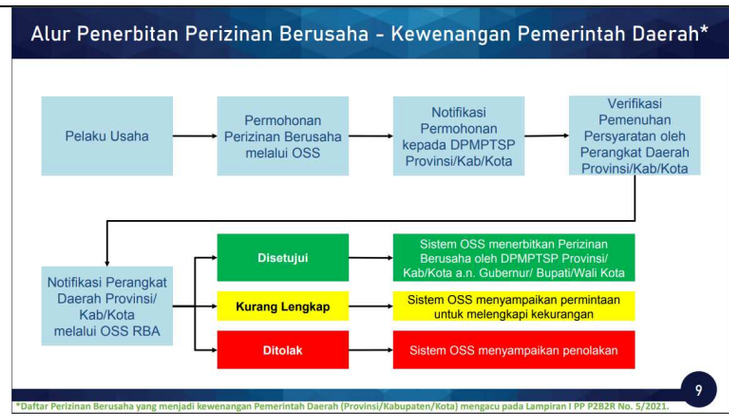
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1135 Pertanian Aneka Umbi Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Perbenihan Aneka Umbi Palawija
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan kelayakan teknis sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih. 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana untuk produksi benih atau untuk peredaran benih. 3. Keterangan memiliki tenaga kerja yang mem **Kewajiban :** Paling lambat 2 tahun menerapkan standar mutu benih
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

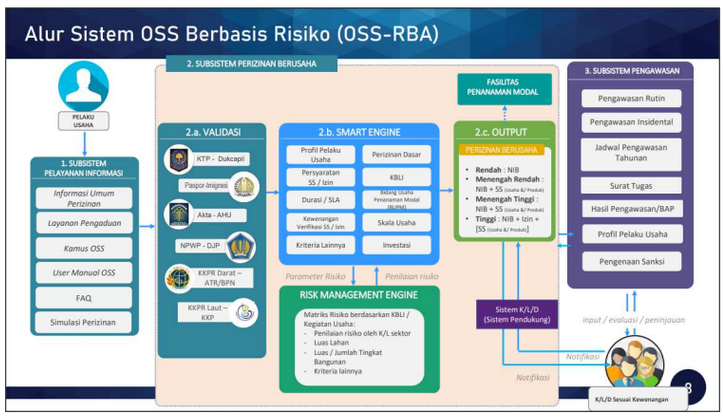
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

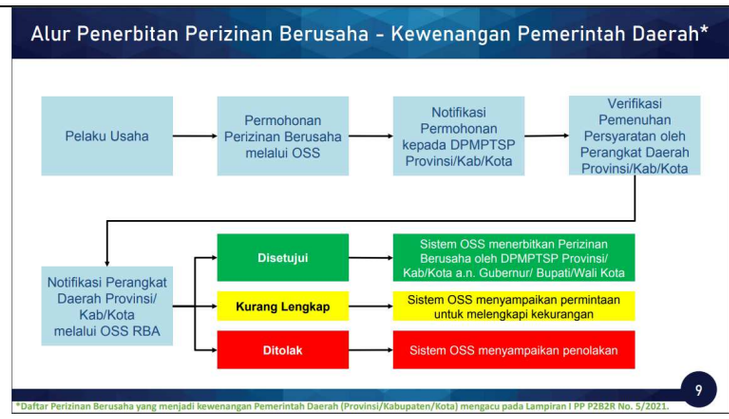
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1116 Pertanian Aneka Kacang Hortikultura
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Aneka Kacang Hortikultura
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha; 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP; 2. Memiliki Standar Operasional Prosedur SOP/Standar budidaya lain (Spesifik komoditas dan lokasi); dan 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

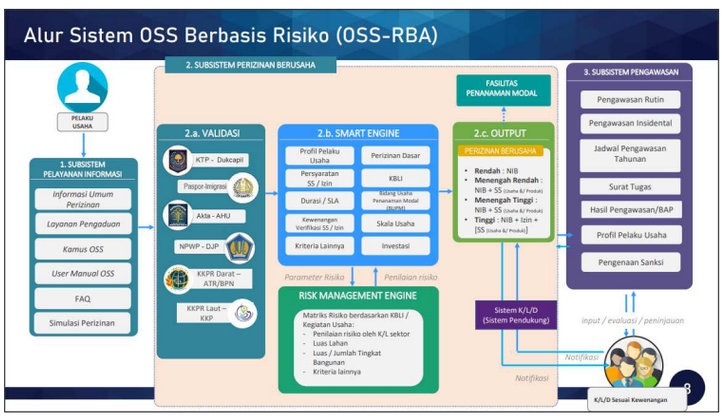
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

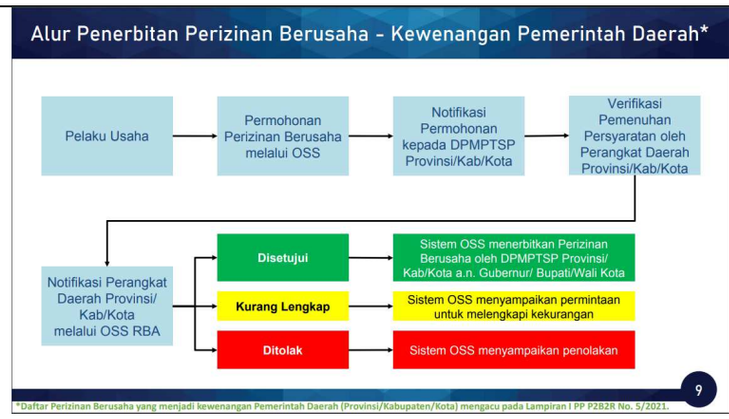
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1131 Pertanian Hortikultura Sayuran Daun
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Daun
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha. 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Telah melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Memiliki Standar Operasional Prosedure SOP /standar budidaya lain (spesifik komoditas dan lokasi). 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

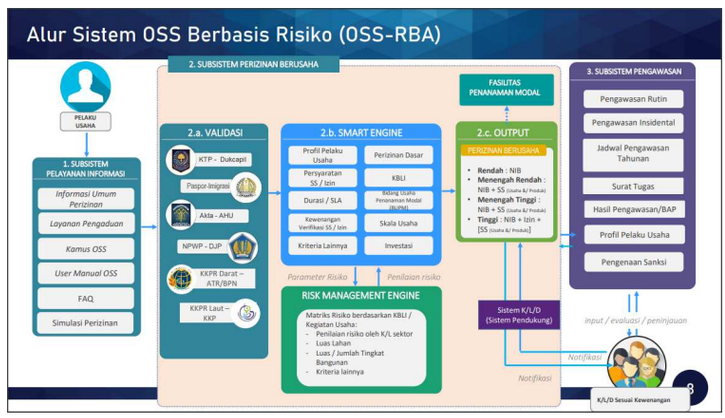
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

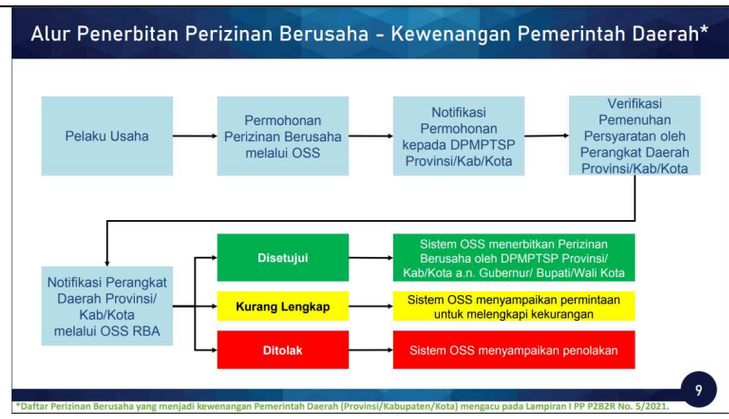
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1132 Pertanian Hortikultura Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/mengua-sai Lahan/kebun untuk usaha budidaya yang sesuai dengan RUTW. 3. Peryataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai untuk **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/Lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

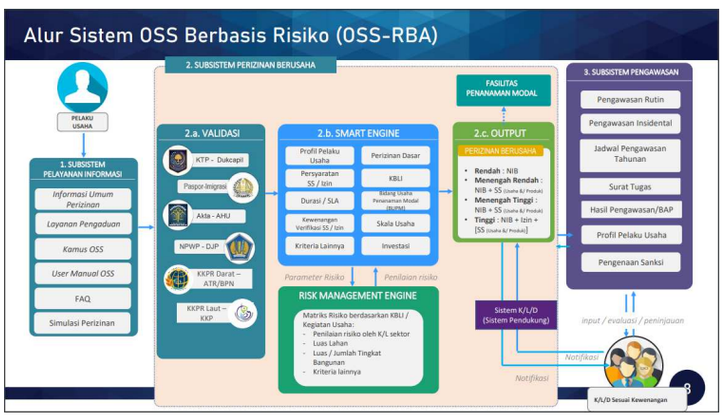
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

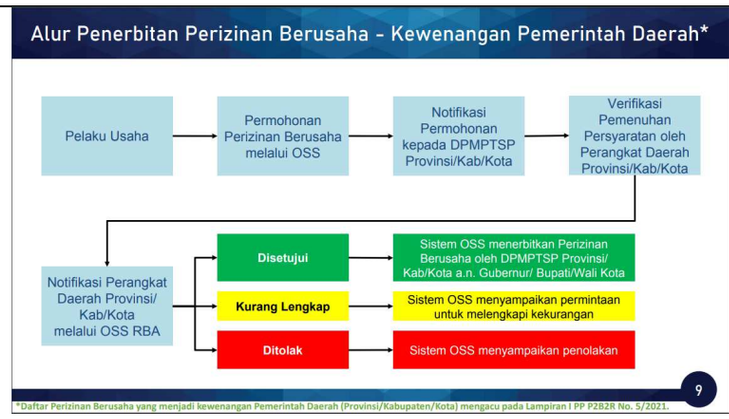
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1133 Pertanian Hortikultura Sayuran Buah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha. 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan **Kewajiban :** 1. Telah melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Memiliki Standar Operasional Prosedur SOP/ standar budidaya lain (Spesifik komoditas dan lokasi). 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

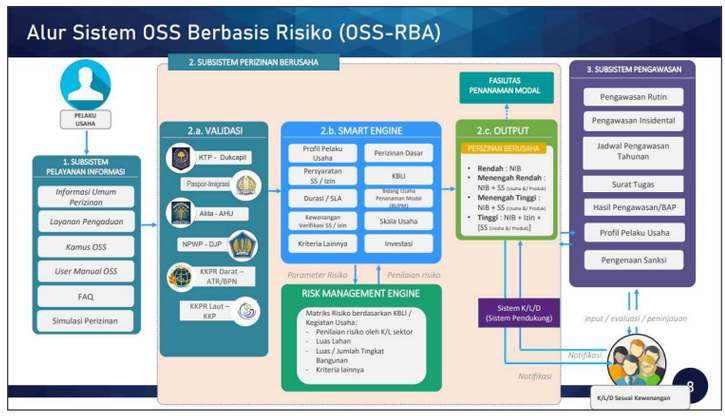
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

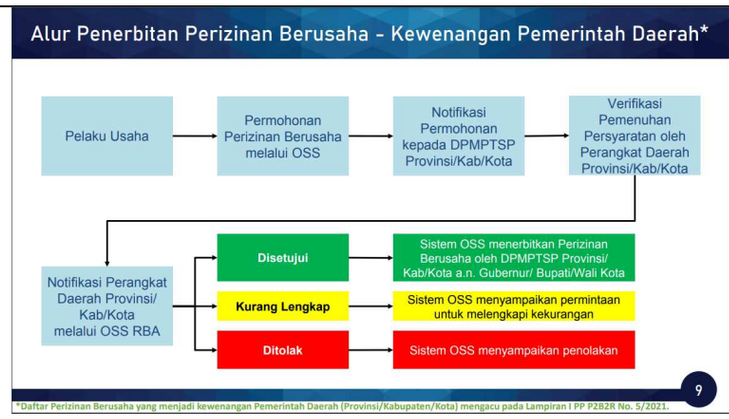
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1134 Pertanian Hortikultura Sayuran Umbi
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Umbi
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Memiliki Standar Operasional Prosedur SOP / standar budidaya lain (Spesifik komoditas dan lokasi). 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

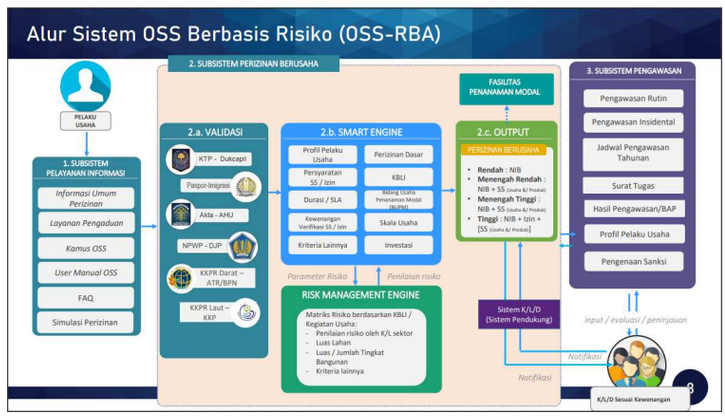
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

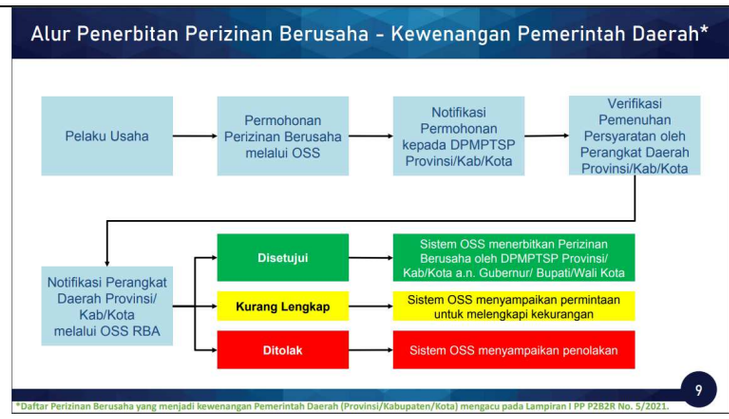
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1136 Pertanian Jamur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jamur
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan **Kewajiban :** 1. Melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP 2. Memiliki Standar Operasional Prosedure - SOP /standar budidaya lain (Spesifik komoditas dan lokasi) 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

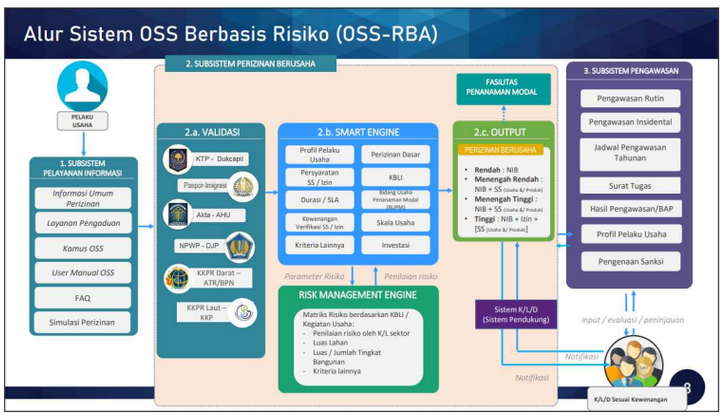
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

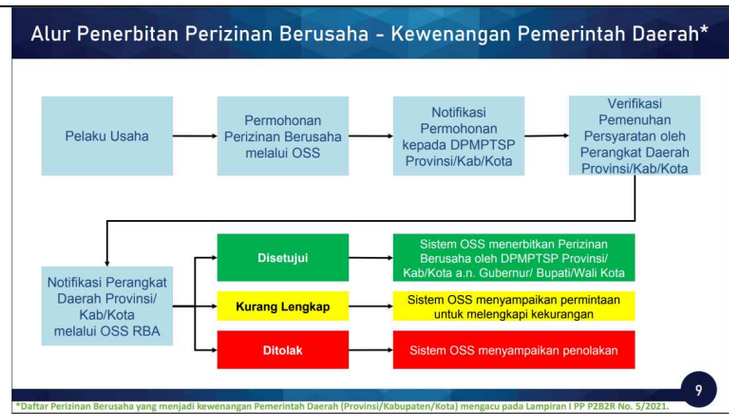
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1139 Pertanian Hortikultura Sayuran Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Lainnya
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undang. **Kewajiban :** 1. Melakukan budidaya yang baik melalui penerapan GAP 2. Memiliki Standar Operasional Prosedure - SOP / standar budidaya lain (Spesifik komoditas dan lokasi) 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

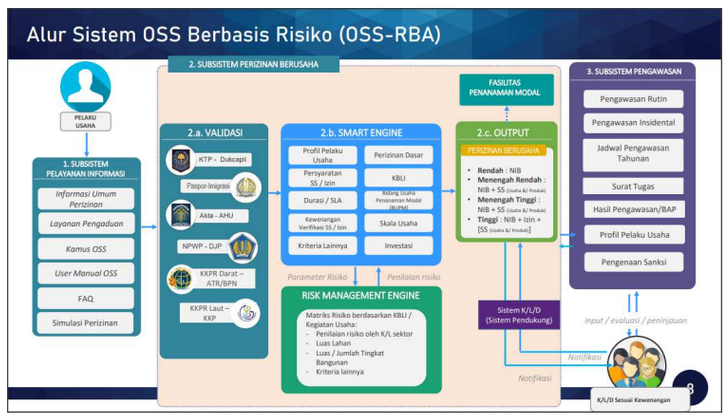
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

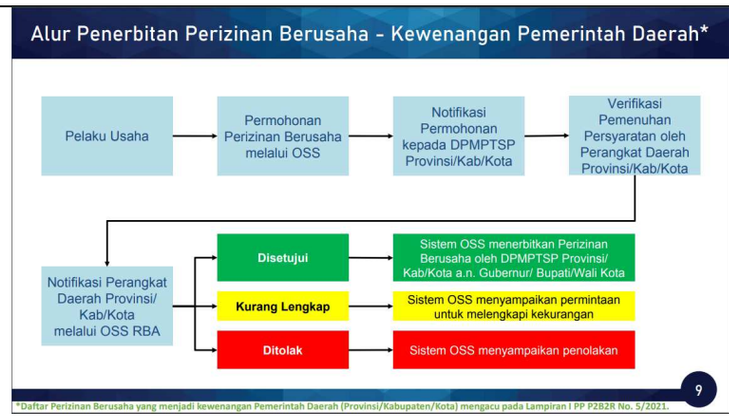
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1193 Pertanian Tanaman Bunga
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Bunga
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memiliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Peryataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/Lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan usaha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

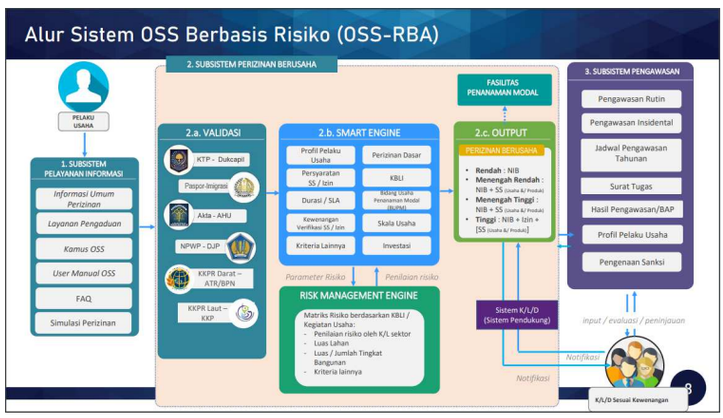
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

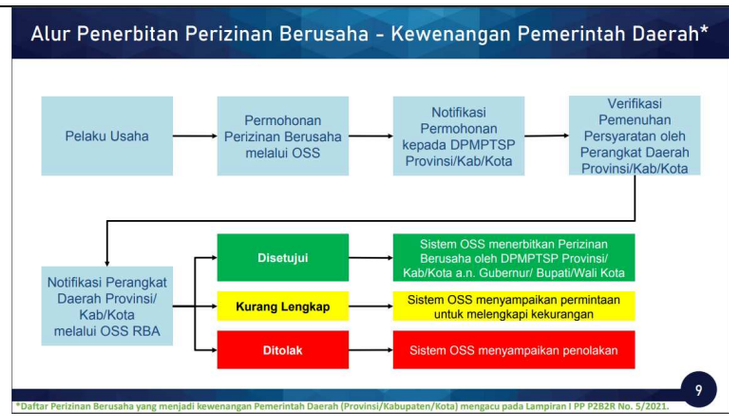
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1210 Pertanian Buah Anggur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Anggur
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/menguasai Lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Peryataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai untuk **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/Lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

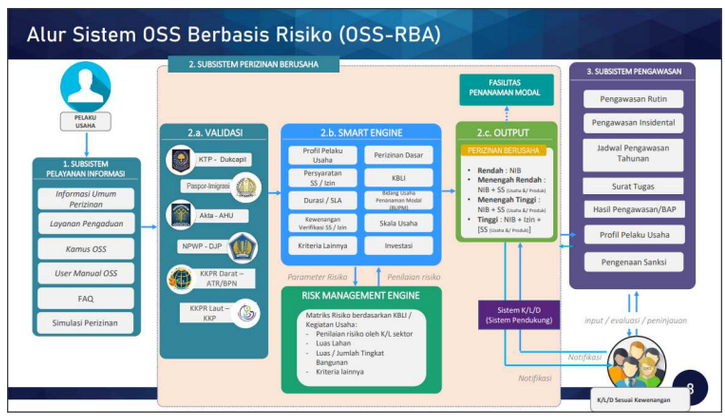
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

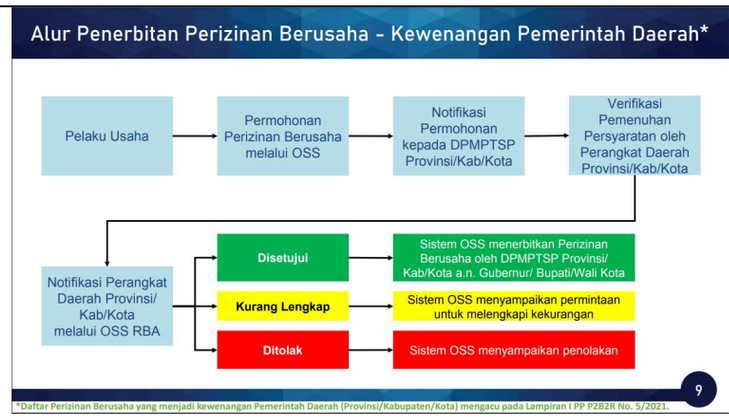
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah-buahan Tropis dan Sub Tropis
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Pernyataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha Budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

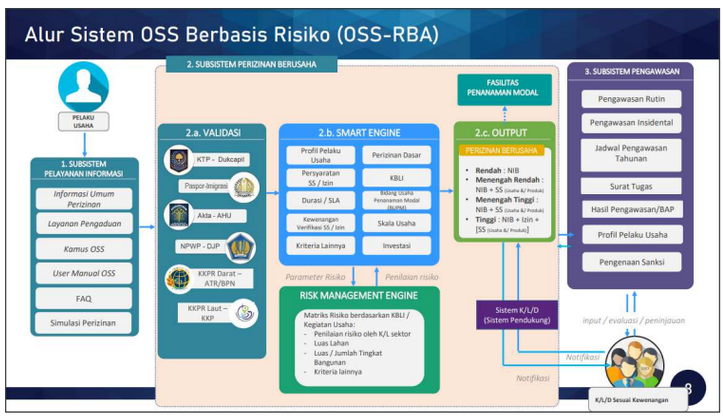
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

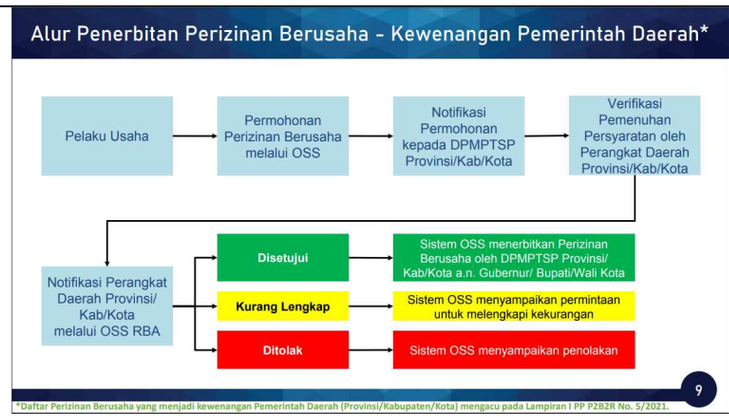
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1230 Pertanian Buah Jeruk
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Jeruk
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Pernyataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha Budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

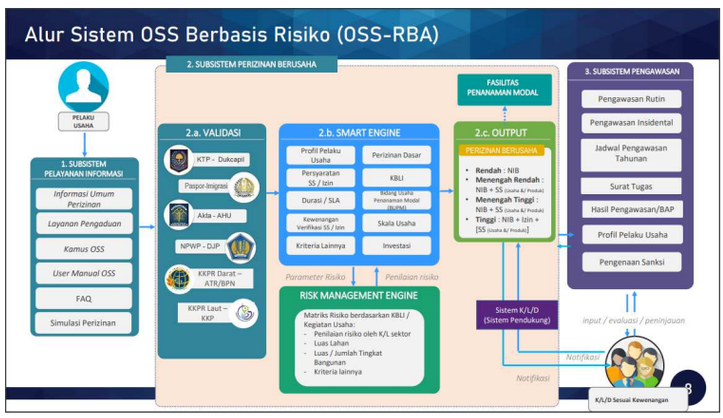
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

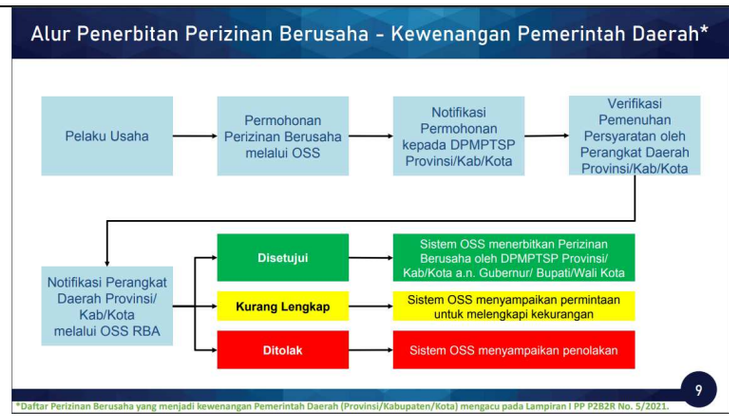
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1240 Pertanian Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Apel dan Buah Batu (Poma and Stone Fruit)
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Pernyataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha Budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

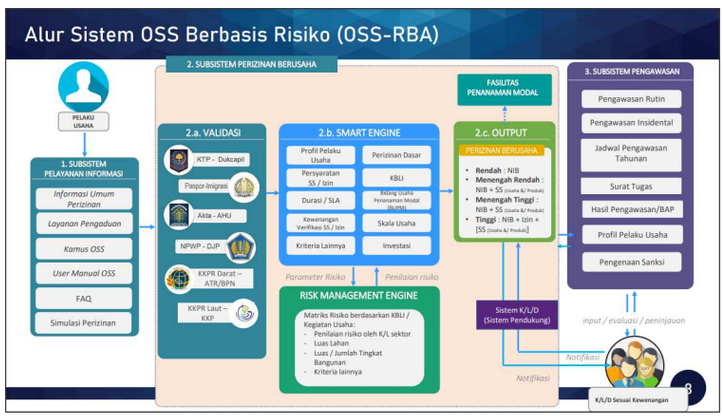
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

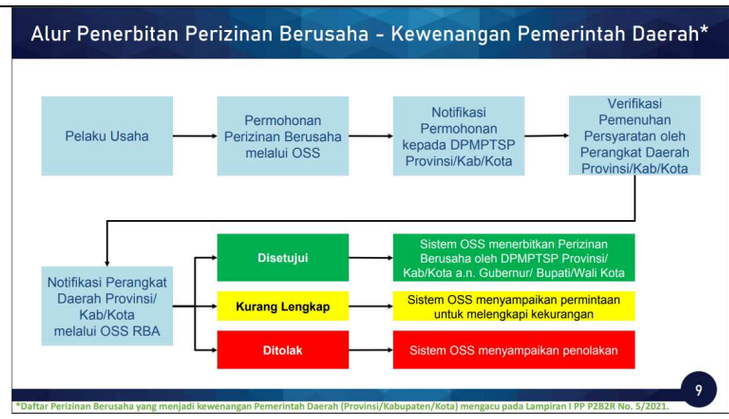
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1251 Pertanian Buah Beri
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Beri
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha. 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Pernyataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha Budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melakukan kemitraan dengan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

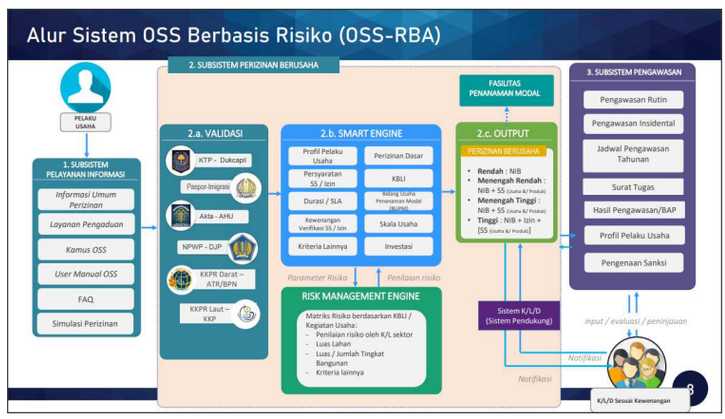
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

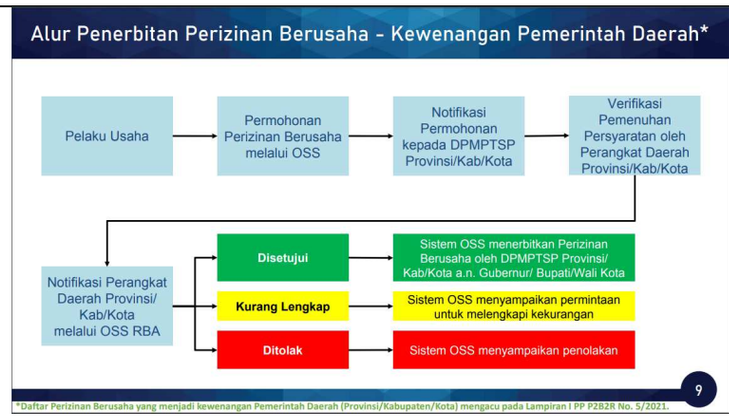
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1253 Pertanian Sayuran Tahunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Sayuran Tahunan
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan Kompetensi sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana produksi benih atau peredaran benih. 3. Keterangan memiliki sumber daya manusia yang mempunyai penge **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan perbenihan. 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik. 3. Kemitraan dengan pelaku usaha mikro-kecil. 4. Melaksanakan Corporate Social Resposibility (CSR).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

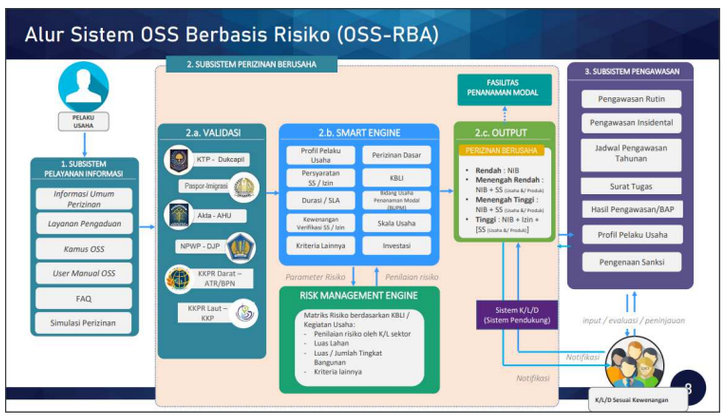
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

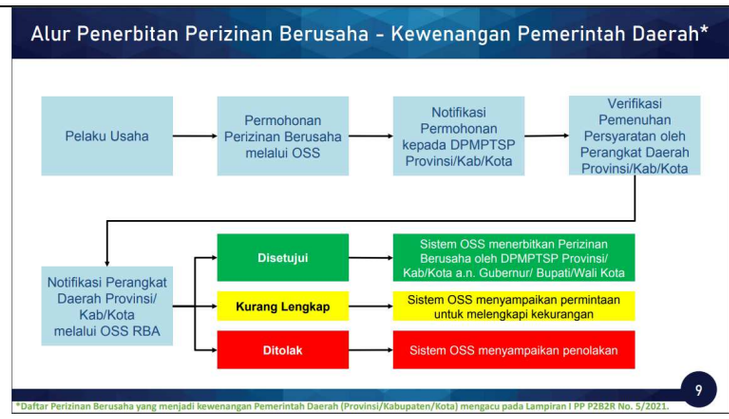
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1259 Pertanian Buah Semak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Buah Semak Lainnya
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW. 3. Peryataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha budi daya. 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai untuk **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik. 2. Kebun/Lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP/atau sudah memiliki serifikat GAP. 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L. 4. Melakukan transfer teknologi. 5. Melaksanakan corporate soci
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

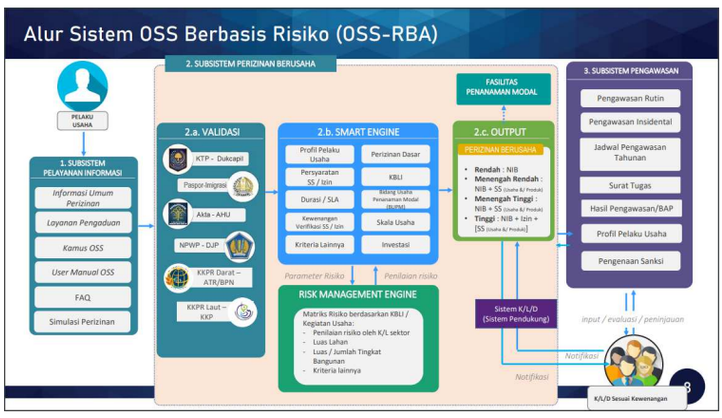
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

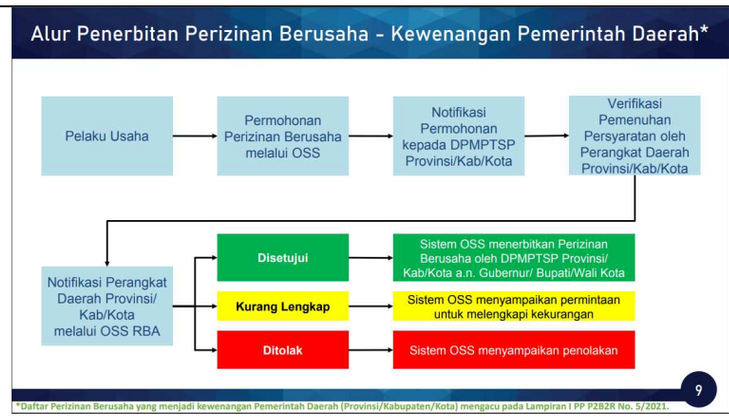
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1283 Pertanian Cabai
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Cabai
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Menenang : 1. Perizinan prasarana sesuai lokasi tempat usaha. 2. Memiliki AMDAL/UKL/UPL sesuai peraturan perundang-undangan. Besar : 1. Keterangan Kompetensi sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih **Kewajiban :** Menenang : 1. Telah melakukan Budi daya yang baik melalui penerapan GAP. 2. Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) / standar budi daya lain (spesifik komoditas dan lokasi). 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik. Besar : 1. Menera
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

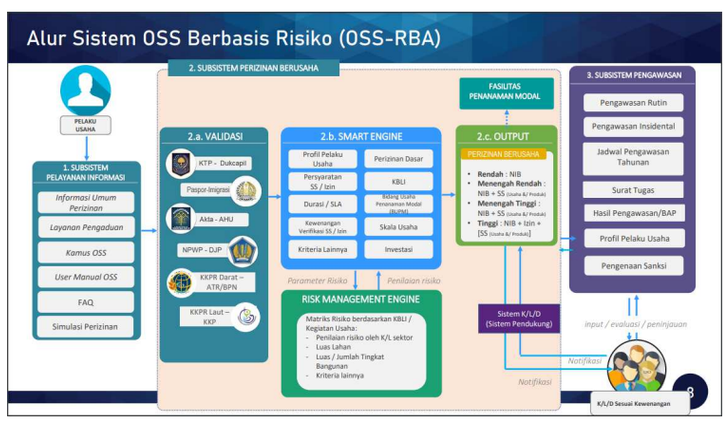
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

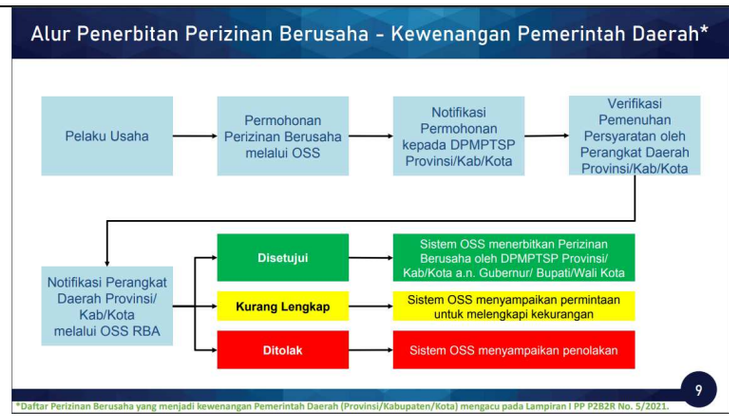
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1285 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan Kompetensi sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih. 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana produksi benih atau peredaran benih. 3. Keterangan memiliki sumber daya manusia yang mempunyai peng **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan Perbenihan; 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik; 3. Kemitraan dengan pelaku usaha mikro-kecil; dan 4. Melaksanakan corporate social resposibility (CSR)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

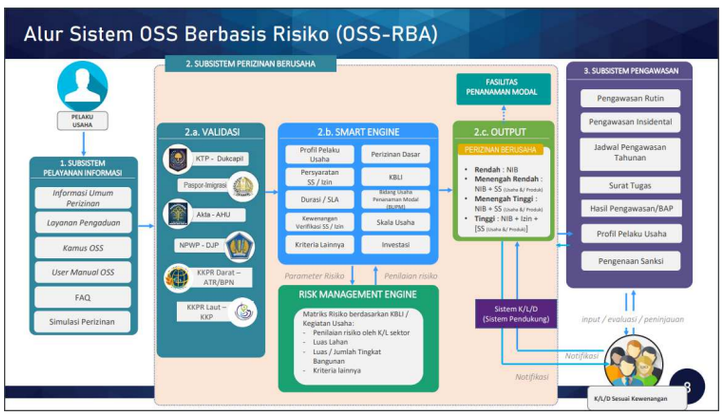
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

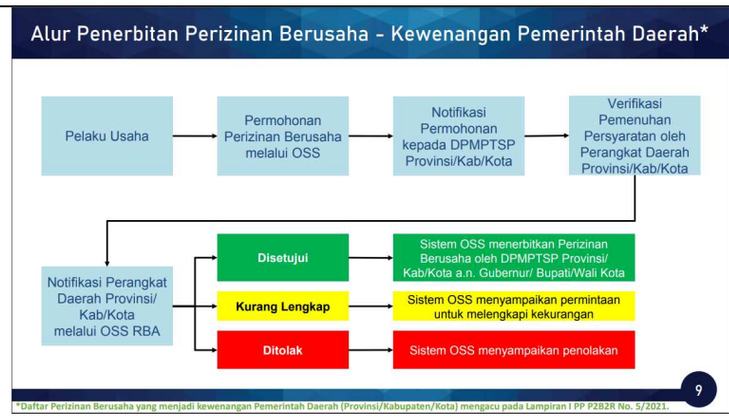
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1286 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Persyaratan khusus usaha. 3. A. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organis **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan teknik budi daya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

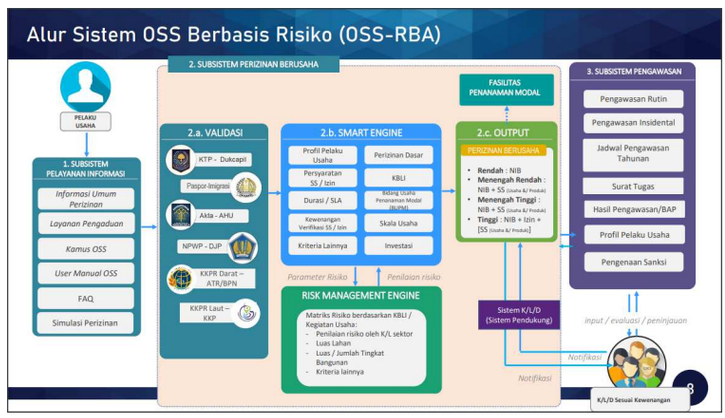
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

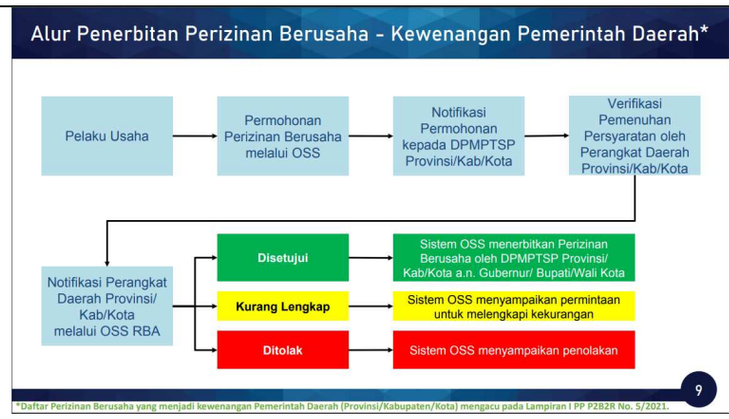
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1301 Pertanian Tanaman Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Hias
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Membuat rencana usaha; 2. Pernyataan memliki/ menguasai lahan/kebun untuk usaha Budi daya yang sesuai dengan RUTW; 3. Pernyataan ketersediaan tenaga kerja yang terampil untuk usaha Budi daya; 4. Pernyataan ketersediaan sarana prasarana yang memadai unt **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usahanya secara periodik; 2. Kebun/lahan usaha teregistrasi dalam penerapan GAP dan/atau sudah memiliki serifikat GAP; 3. Membuat prosedur kerja dalam memenuhi standar K3L; 4. Melakukan transfer teknologi; dan 5. Melakukan kemitraan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

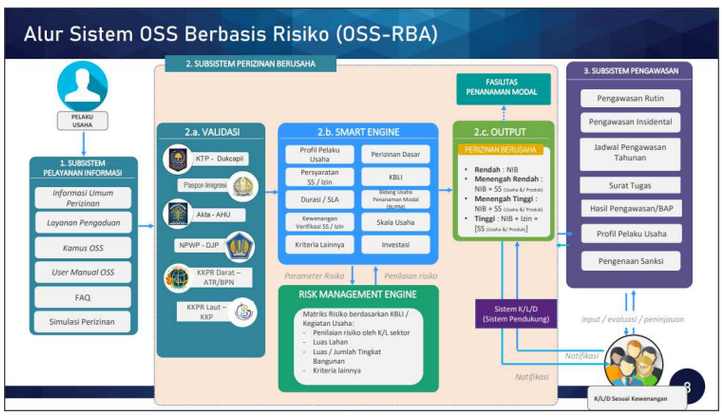
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

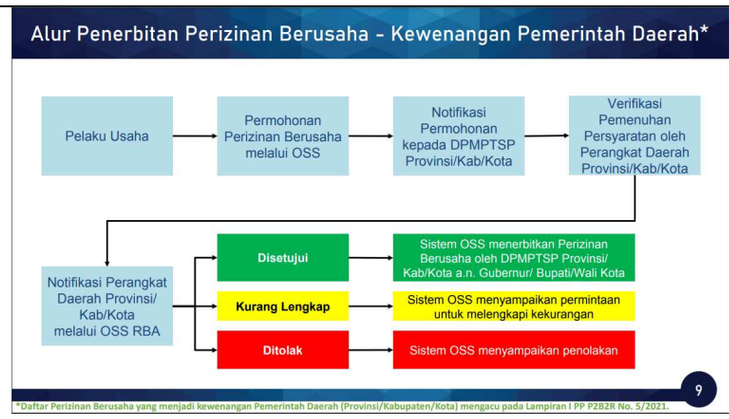
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1118 Pertanian Biji-bijian penghasil bukan minyak makan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kapas
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT) 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari.; 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

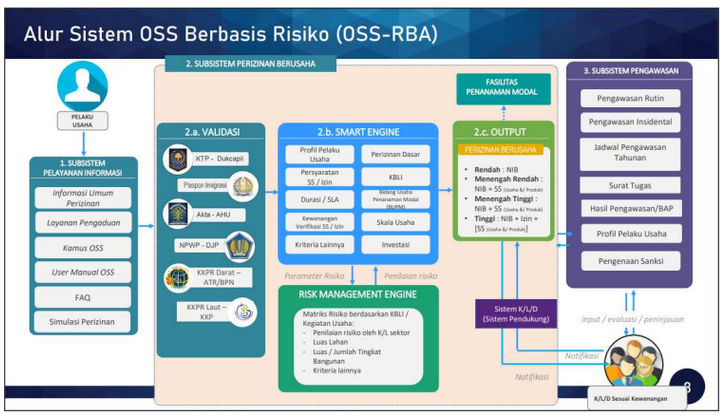
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

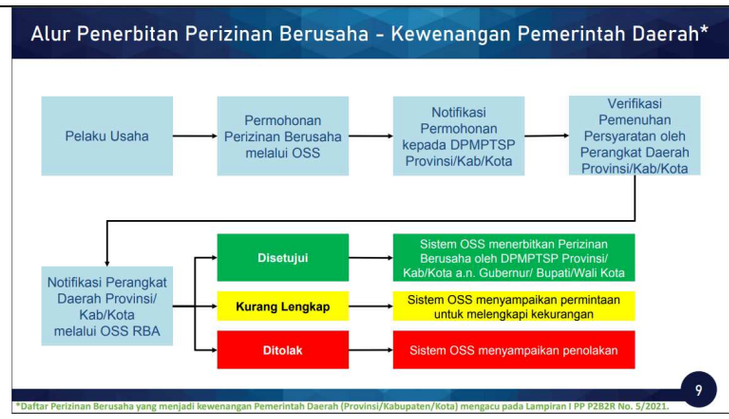
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1150 Perkebunan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Tembakau
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT) 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari.; 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

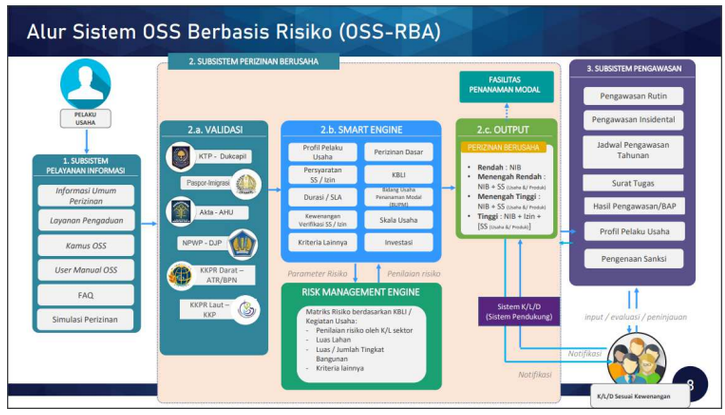
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

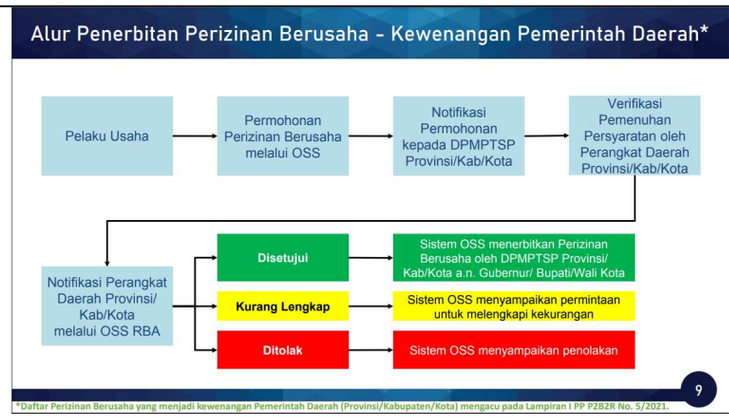
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1191 Pertanian Tanaman Pakan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Penutup Tanah
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Dokumen asal usul benih (bersertifikat dan berlabel). 2. Pencatatan data benih yang diproduksi dan diedarkan. 3. Pencatatan kegiatan setiap tahapan pembenihan. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

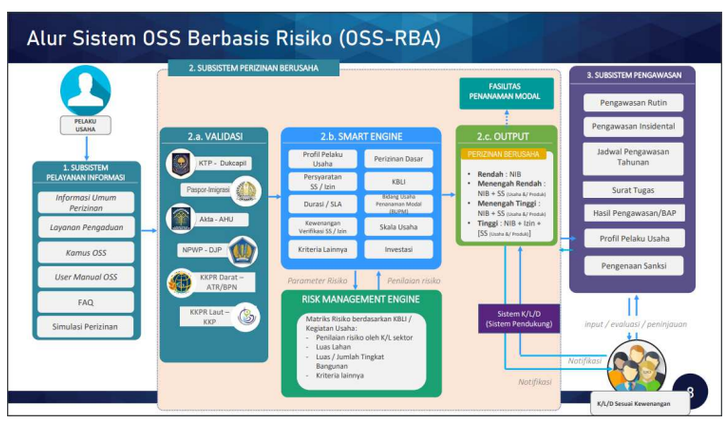
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

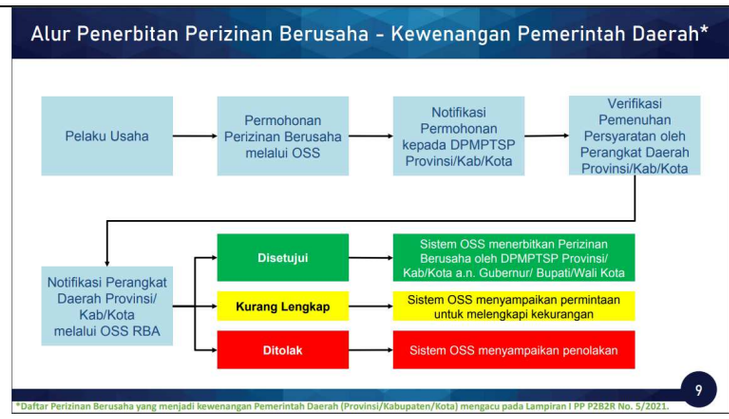
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1199 Pertanian Tanaman Semusim Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Tanaman Semusim Lain
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan Kompetensi sebagai produsen atau pengedar benih dari Institusi Pengawasan dan Sertifikasi Benih. 2. Keterangan memiliki atau menguasai sarana produksi benih atau peredaran benih. 3. Keterangan memiliki sumber daya manusia yang mempunyai peng **Kewajiban :** 1. Menerapkan peraturan Perbenihan. 2. Melaporkan kegiatan usaha secara periodik. 3. Kemitraan dengan pelaku usaha mikro-kecil. 4. Melaksanakan Corporate Social Resposibility (CSR).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

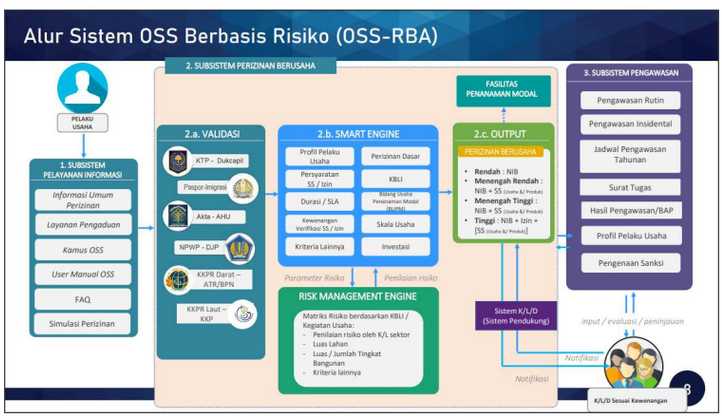
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

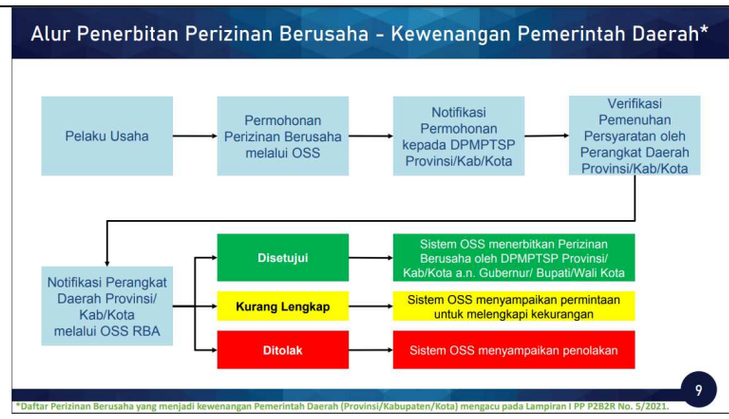
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1220 Pertanian Buah-Buahan Tropis dan Subtropis .
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kurma
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

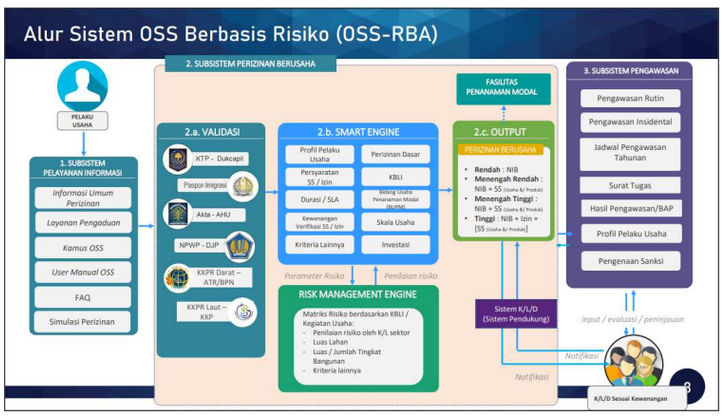
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

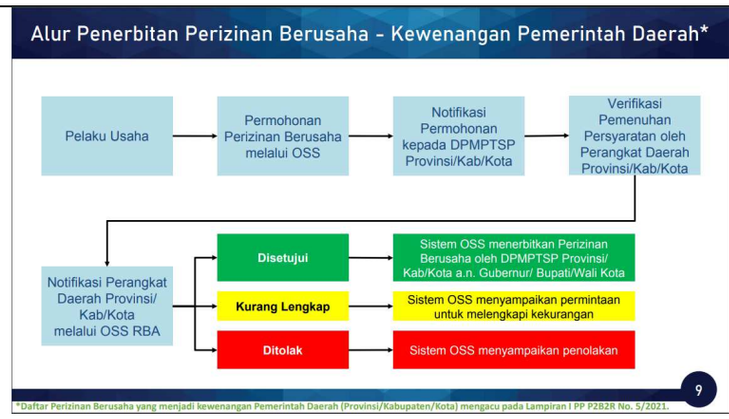
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1252 Pertanian Buah Biji Kacang-Kacangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jambu Mete
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

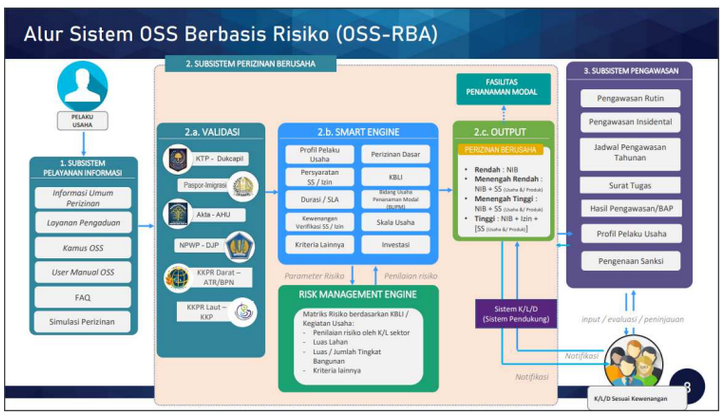
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

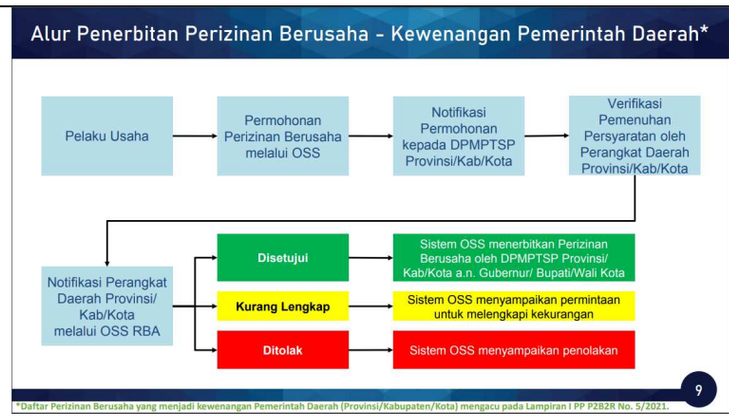
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1261 Perkebunan Buah Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kelapa
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

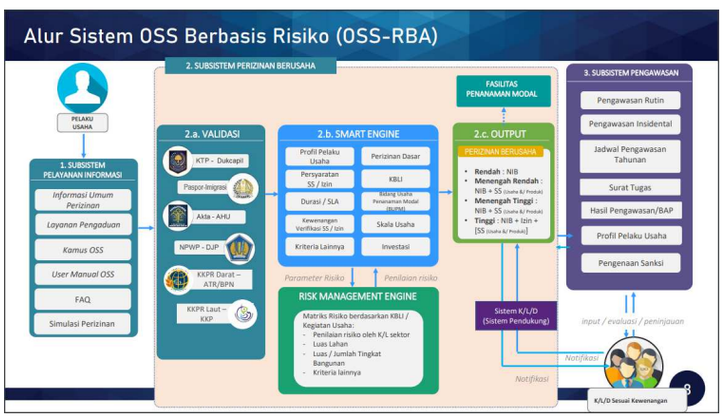
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

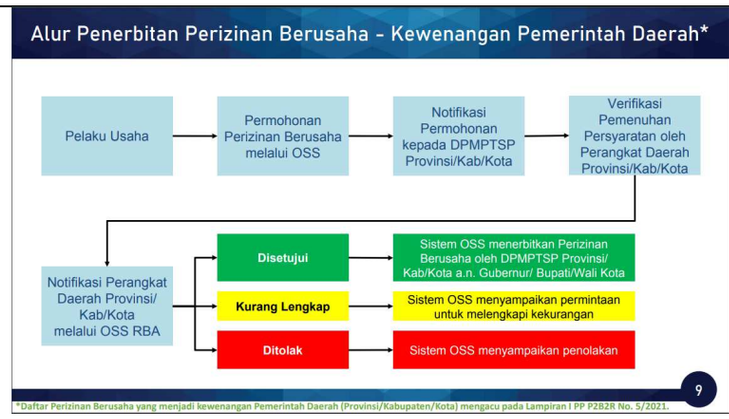
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1262 Perkebunan Buah Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kelapa Sawit
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Terintegrasi dengan kebun kelapa sawit (KBLI 01262). 2. Persyaratan khusus usaha: a. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); b. Memiliki sumber daya manusia, sarana, p **Kewajiban :** 1. Penerapan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), atau Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) sesuai peraturan perundang-undangan; 2. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan sesuai dengan ketentuan peratu
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

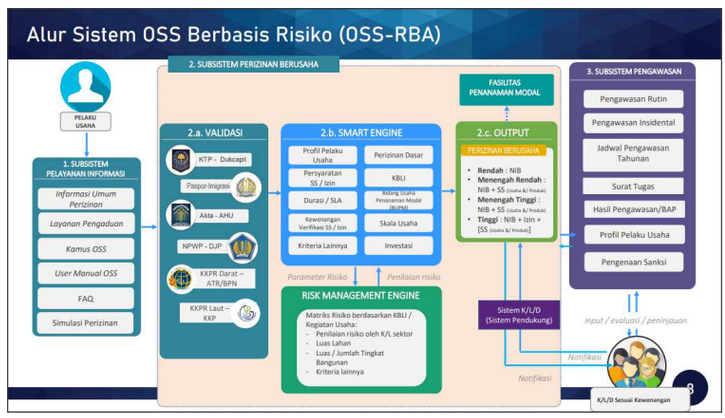
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

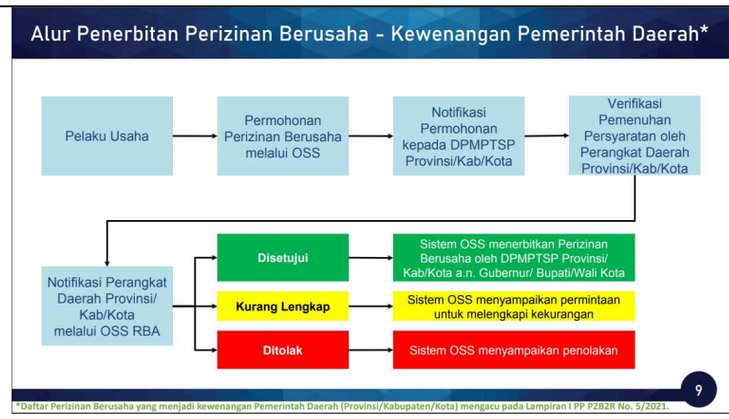
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1270 Pertanian Tanaman Untuk Bahan Minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kopi, Kakao
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 3. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

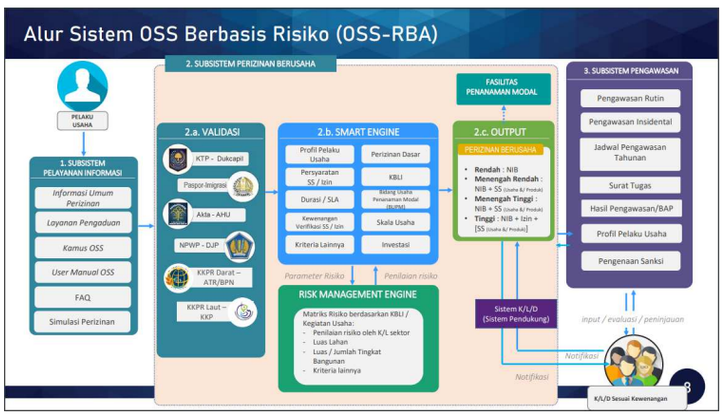
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

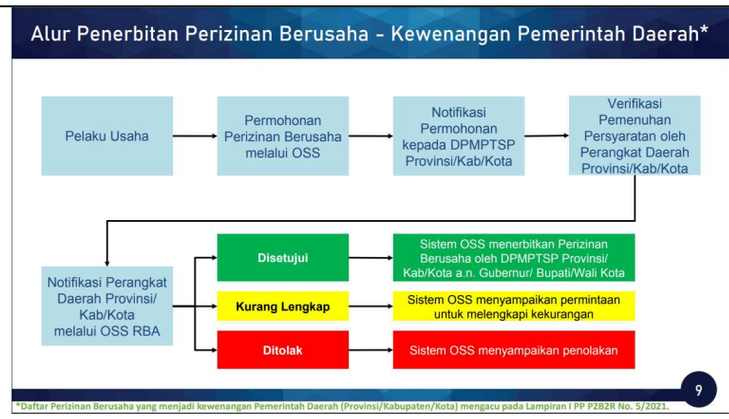
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1281 Perkebunan Lada
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Lada
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Persyaratan khusus usaha: a. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

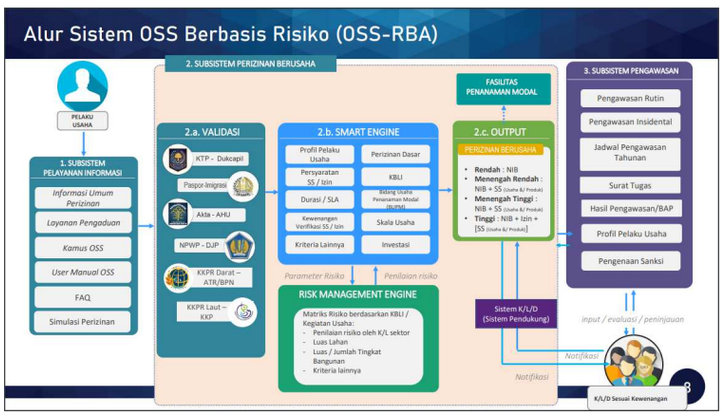
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

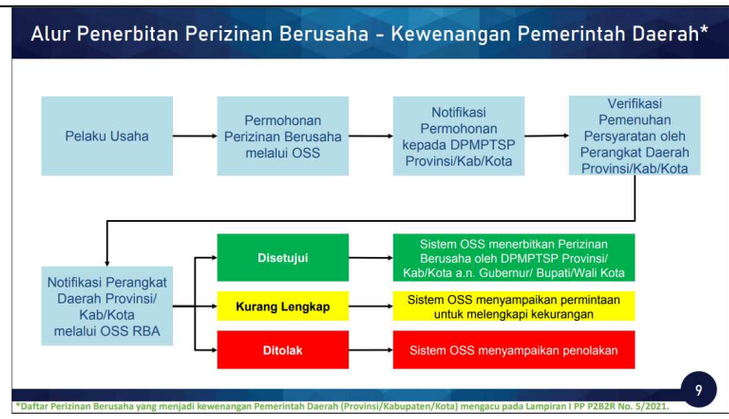
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1282 Perkebunan Cengkeh
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Cengkeh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Persyaratan khusus usaha: a. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

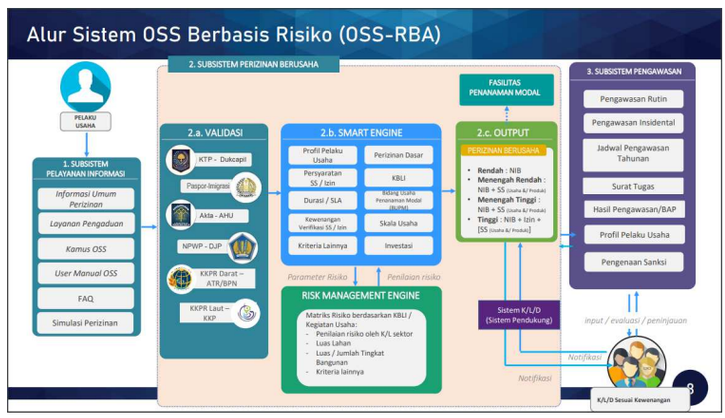
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

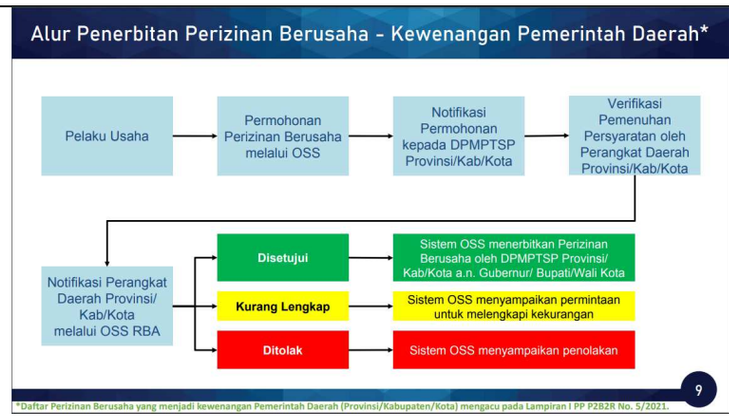
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1284 Perkebunan Tanaman Aromatik/Penye- gar
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Nilam, Sereh Wangi
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT) 3. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

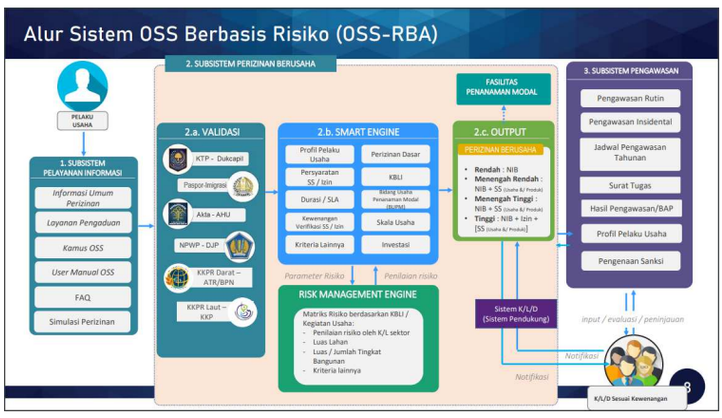
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

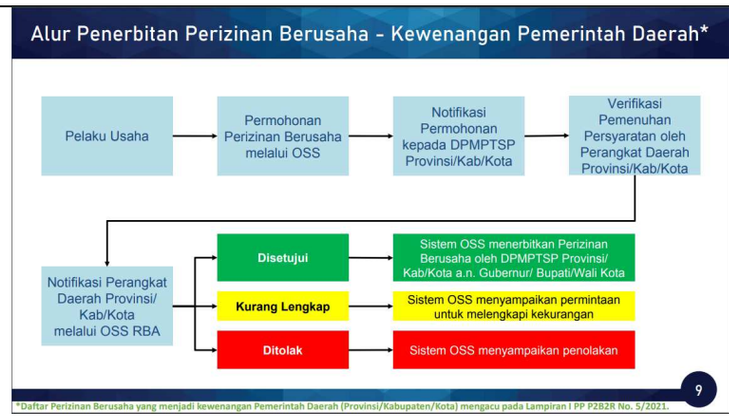
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1285 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Ginseng
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

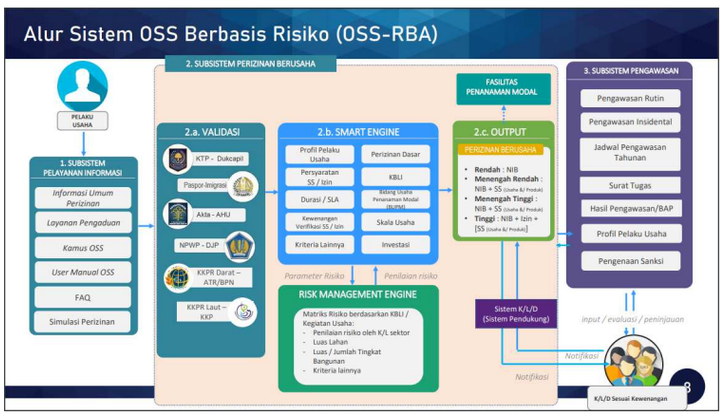
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

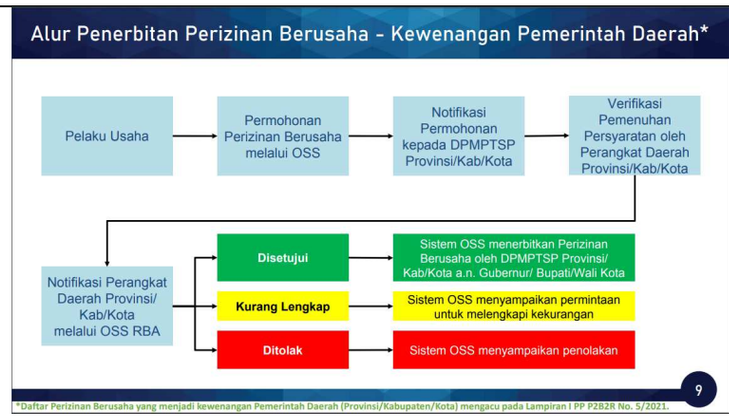
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1286 Pertanian Tanaman Obat Atau Biofarmaka Non Rimpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kina, Adas, Pinang, Gambir
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

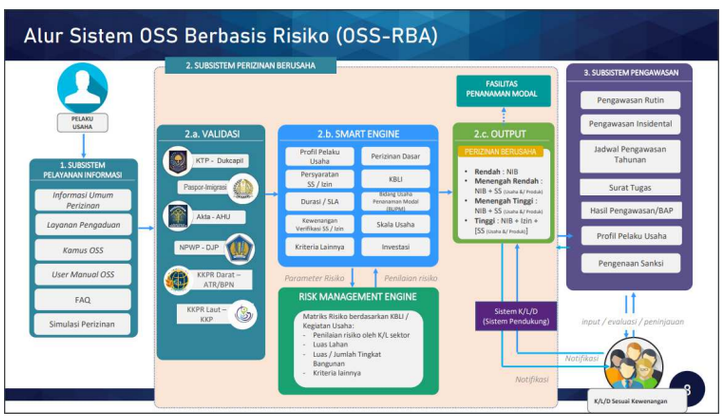
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1289 Pertanian Tanaman Rempah- Rempah, Ar o matik / Pe nye -gar, dan Obat Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Kemiri, Panili, Kayu Manis, Pala
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 3. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan teknik budi daya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

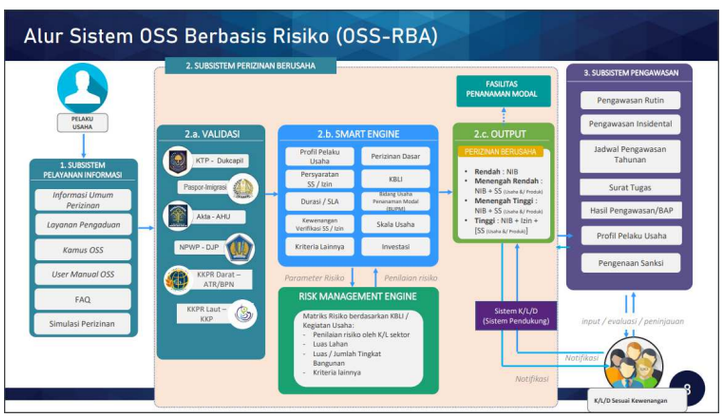
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

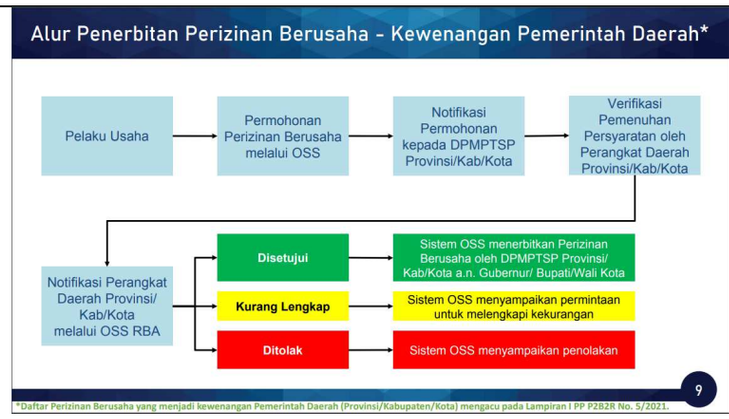
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1291 Perkebunan Karet dan Tanaman Penghasil Getah Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Karet
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Persyaratan khusus usaha: 3. A. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organis **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

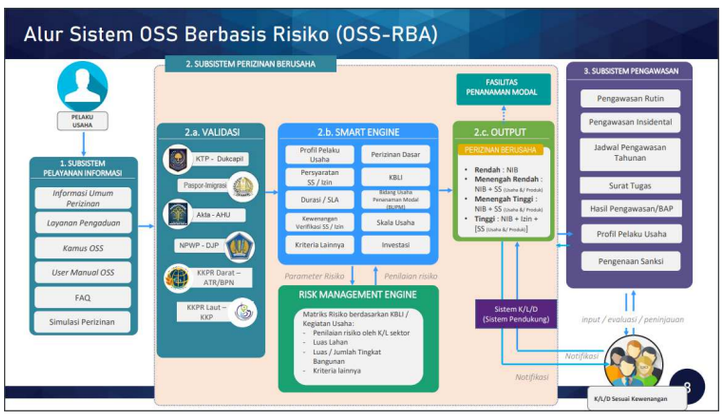
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

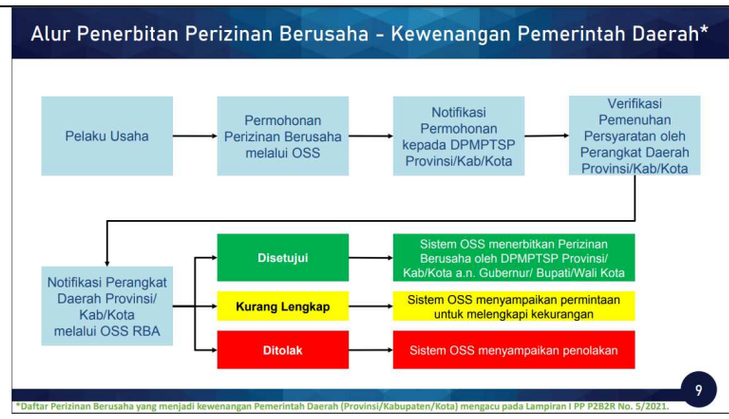
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1299 Pertanian Cemara dan Tanaman Tahunan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Jarak Pagar, Aren, Sagu, Kemiri Sunan dan Tanaman Tahunan Lainnya
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Persyaratan khusus usaha: 3. A. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organis **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

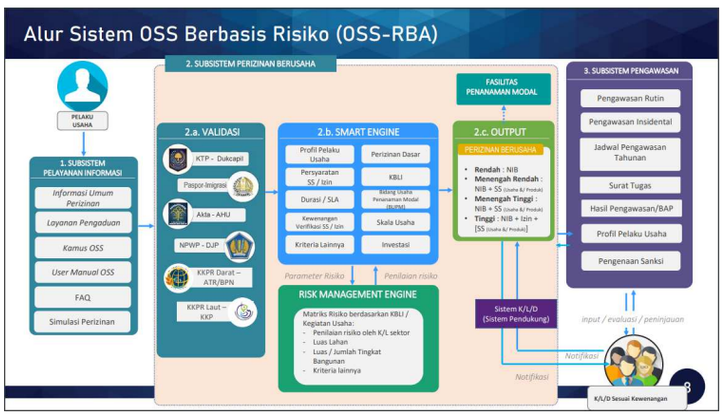
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

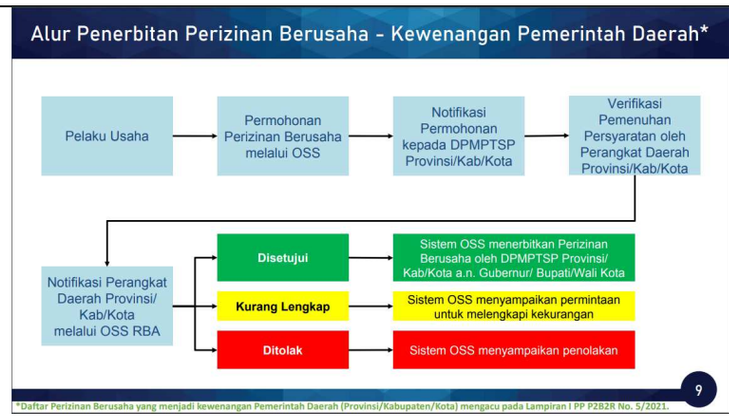
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1117 Pertanian Biji-bijian Penghasil Minyak Makan
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Wijen
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya ma **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar; 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

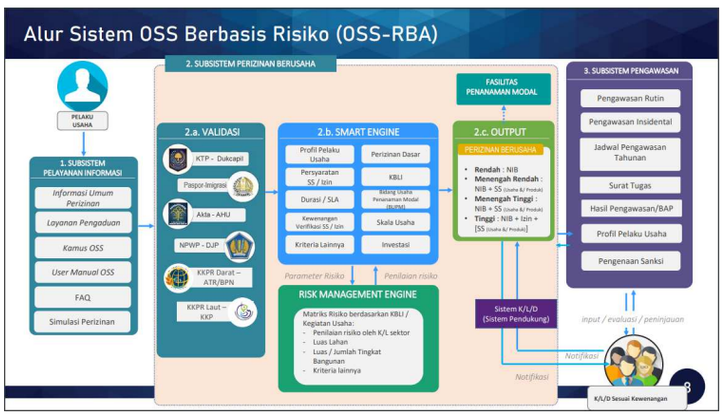
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

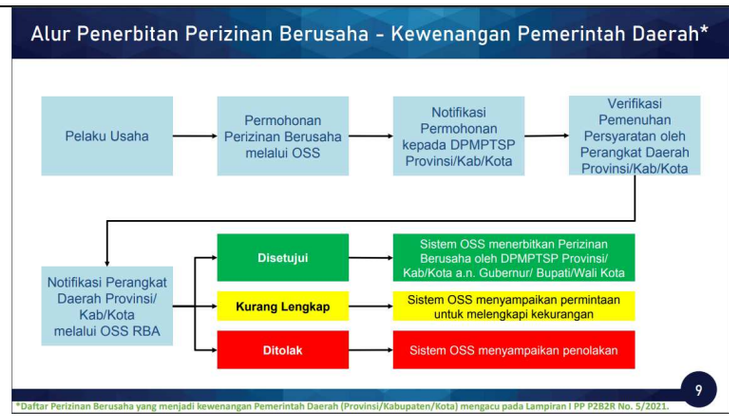
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1137 Pertanian Bit, Gula Dan Tanaman Pemanis Bukan Tebu
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Bit
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya man **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

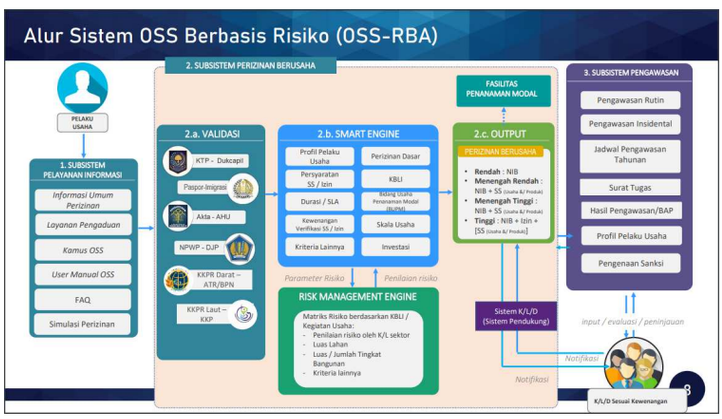
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1160 Pertanian Tanaman Berserat
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya kapuk, Rosela, Rami, Yute, Linen, Agave, Abaca dan Kenaf
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 3. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik budidaya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingku
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

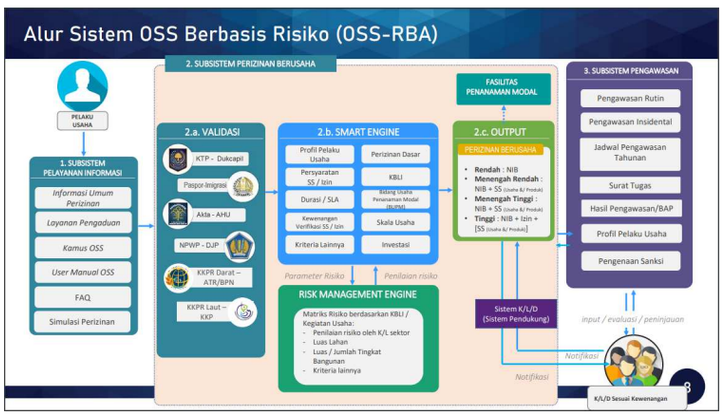
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

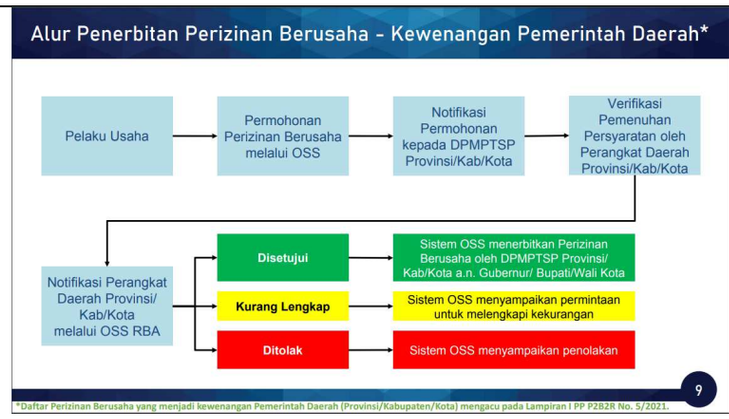
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1269 Perkebunan Buah Oleaginous Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budidaya Zaitun
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 3. Memiliki sumber daya ma **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

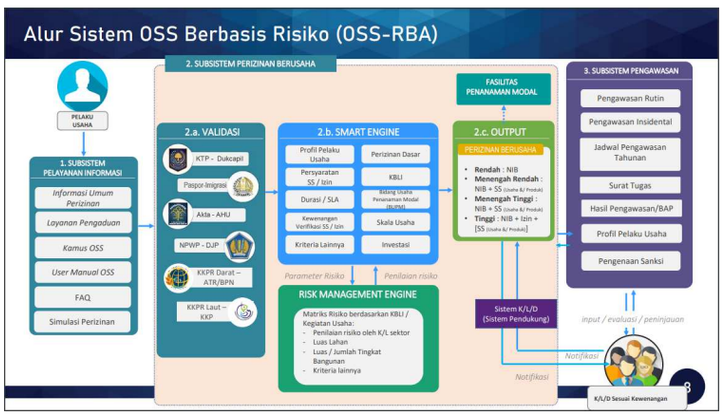
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

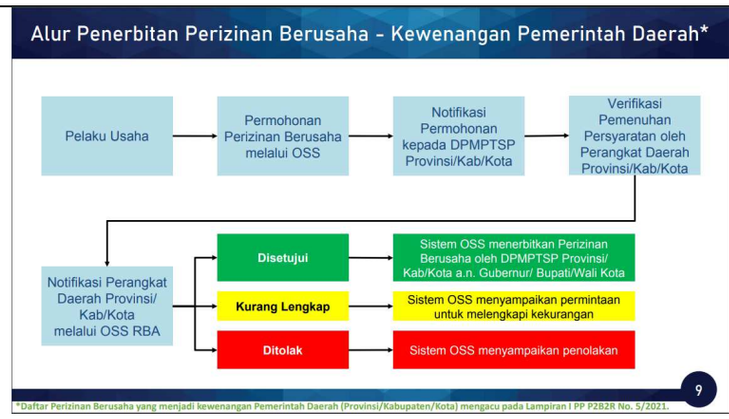
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1420 Peternakan Kuda dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kuda dan sejenisnya
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan/atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dal **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pera-turan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan pera
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

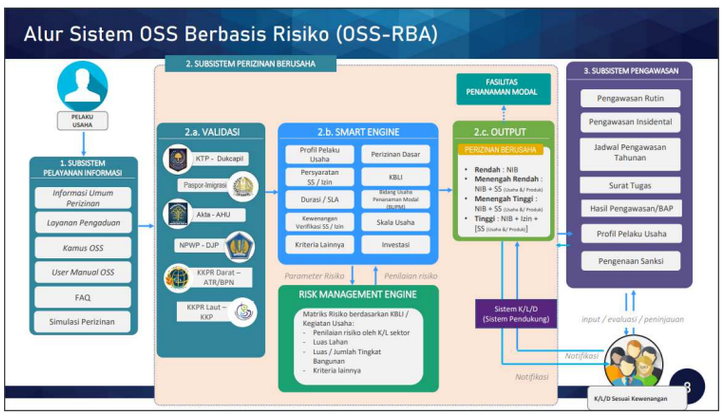
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

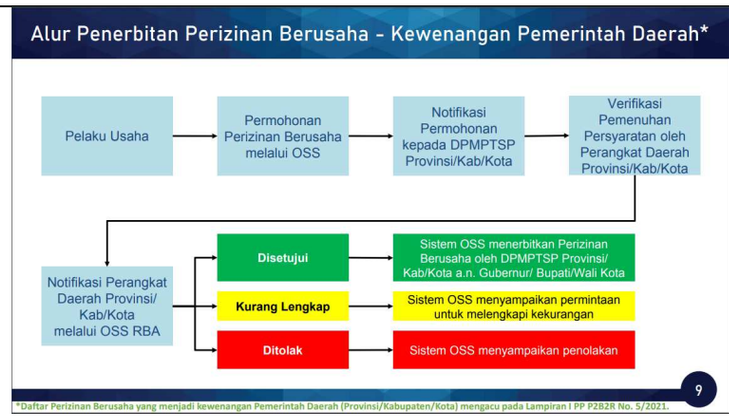
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1441 Pembibitan dan Budi Daya Domba Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba potong
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; 3. Rekomendasi bibit dan/atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan gal **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pe-raturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan peratura
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

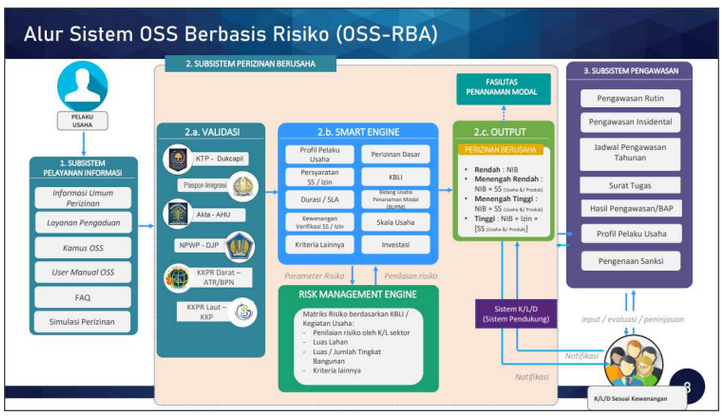
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

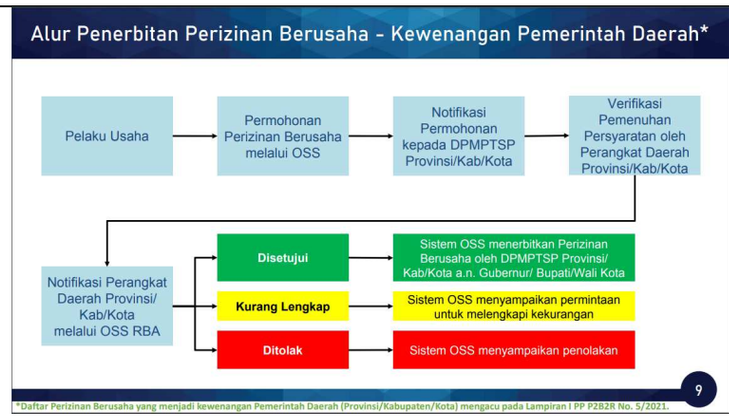
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1442 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Potong
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing potong
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; 3. Rekomendasi bibit dan/atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan gal **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pe-raturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan peratura
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

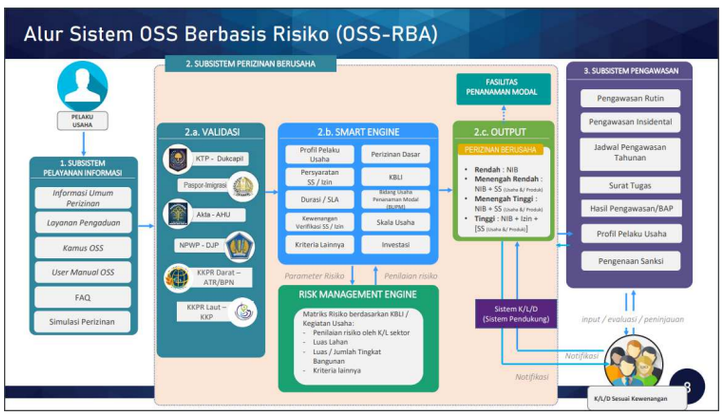
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

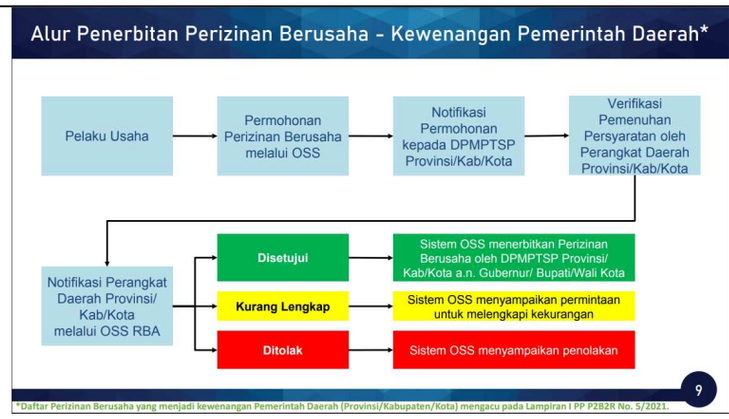
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1443 Pembibitan dan Budi Daya Kambing Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya kambing perah
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; 3. Rekomendasi bibit dan/atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan gal **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pe-raturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan peratura
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

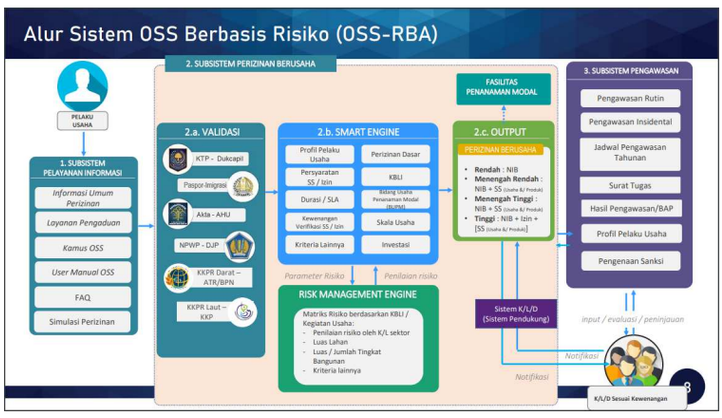
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

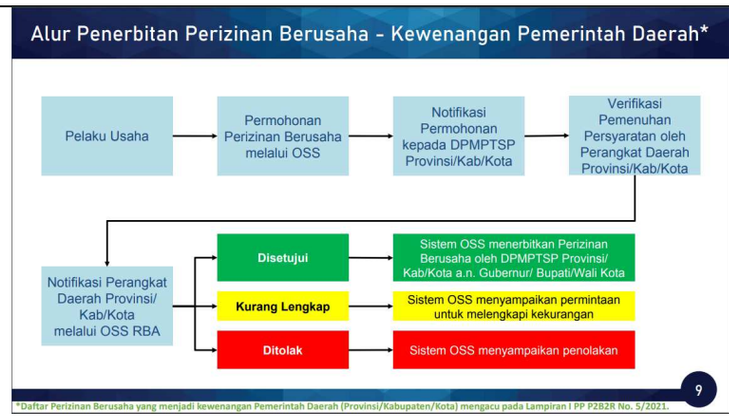
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1444 Pembibitan dan Budi Daya Domba Perah
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya domba perah
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; 3. Rekomendasi bibit dan/atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan gal **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/GFP/pe-raturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan peratura
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

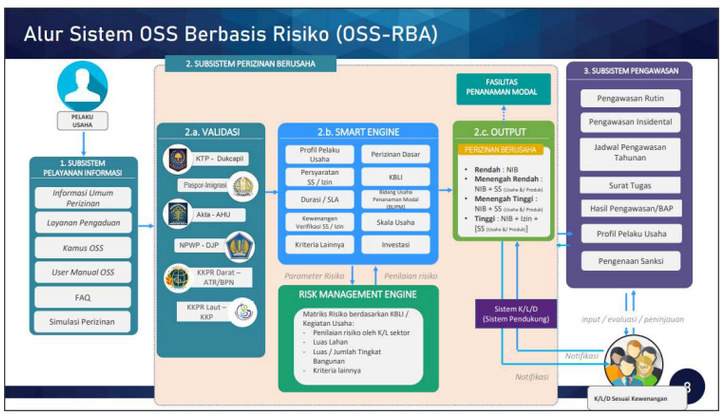
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

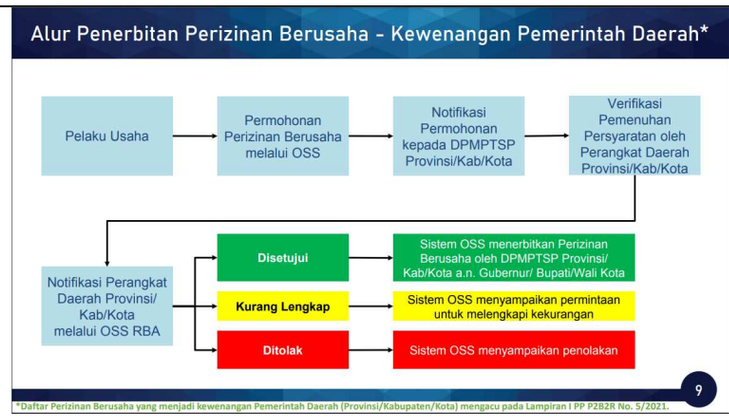
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1445 Produksi Bulu Domba Mentah/Razx> Wool
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

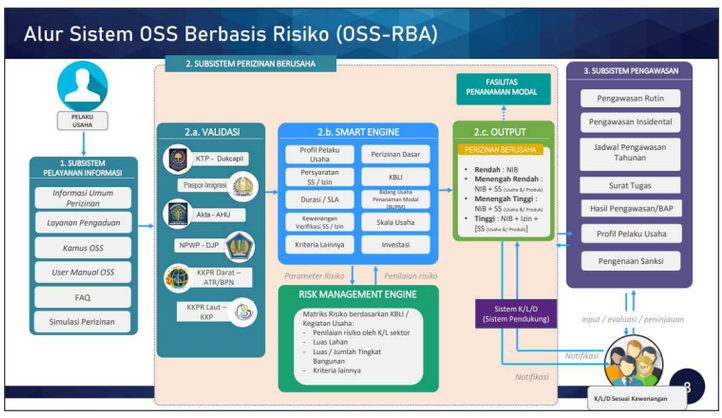
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

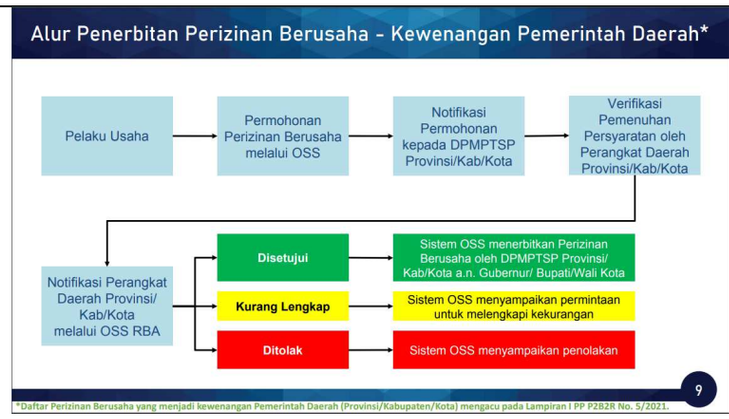
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1450 Peternakan Babi
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi-bitan dan budi daya babi
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 3. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupaka **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

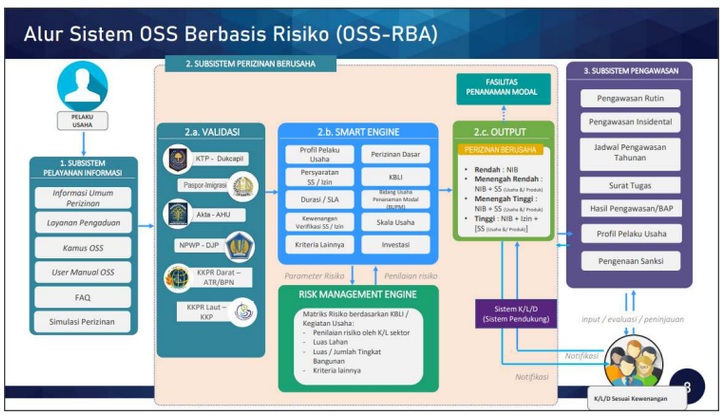
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

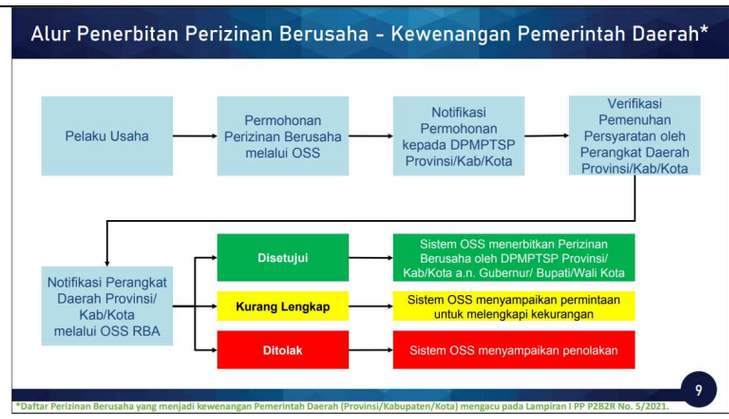
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1494 Pembibitan dan Budi Daya Rusa
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya rusa
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 3. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupaka **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

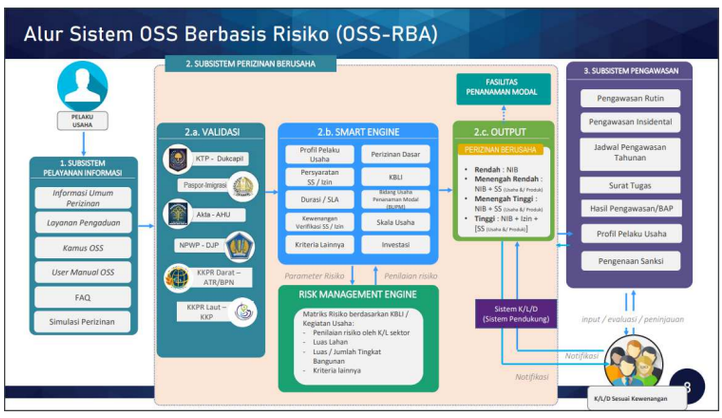
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

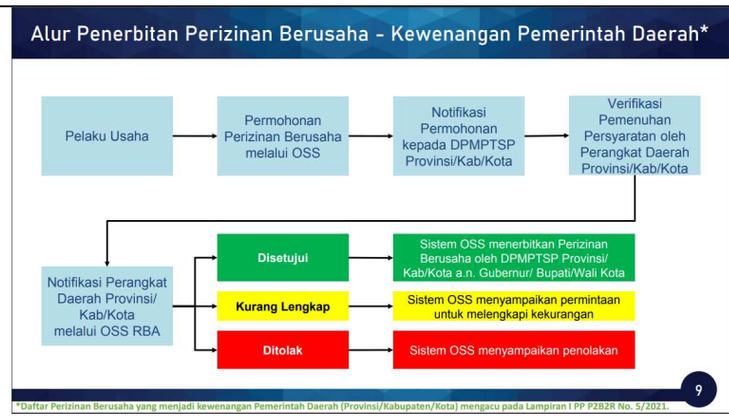
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1495 Pembibitan dan Budi Daya Kelinci
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan budi daya kelinci
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 3. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupaka **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

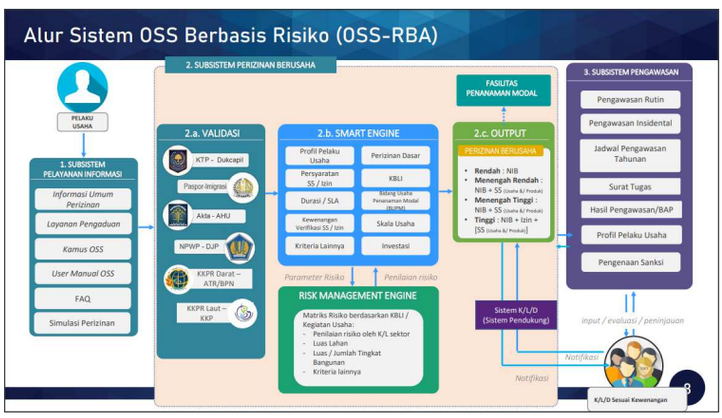
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

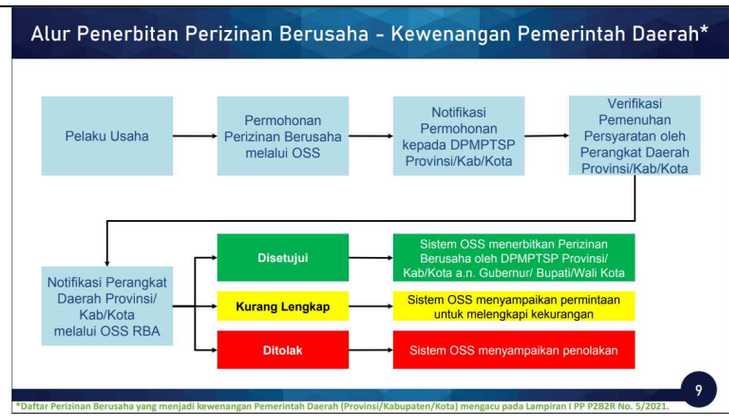
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1497 Pembibitan dan Budi Daya Walet
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha rumah sarang burung walet
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memenuhi persyaratan standar Nomor Kontrol Veteriner (NKV) **Kewajiban :** Pemenuhan komitmen untuk penerapan jaminan keamanan produk hewan (NKV); 1. Wajib memenuhi standar NKV Level I untuk unit usaha yang produknya akan di eksport; 2. Wajib memenuhi standar NKV minimal Level II untuk unit usaha yang produknya akan dilalulintas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

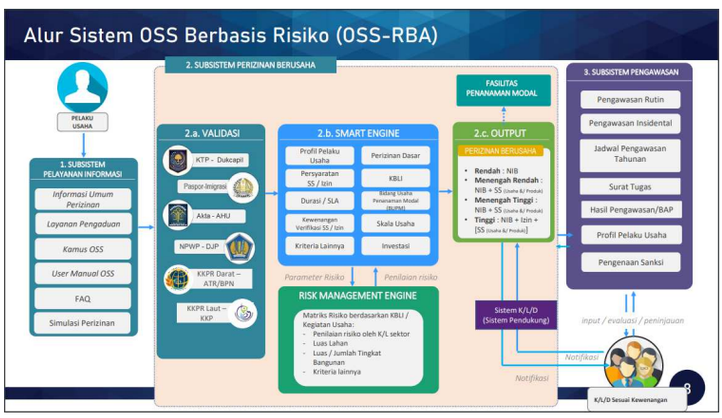
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

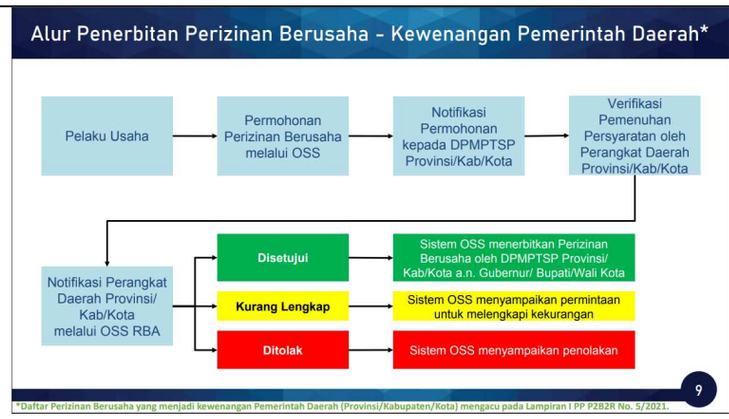
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1497 Pembibitan dan Budi Daya Walet
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pencucian sarang burung walet
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memenuhi persyaratan standar Nomor Kontrol Veteriner (NKV) **Kewajiban :** Pemenuhan komitmen untuk penerapan jaminan keamanan produk hewan (NKV); 1. Wajib memenuhi standar NKV Level I untuk unit usaha yang produknya akan di eksport; 2. Wajib memenuhi standar NKV minimal Level II untuk unit usaha yang produknya akan dilalulintas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

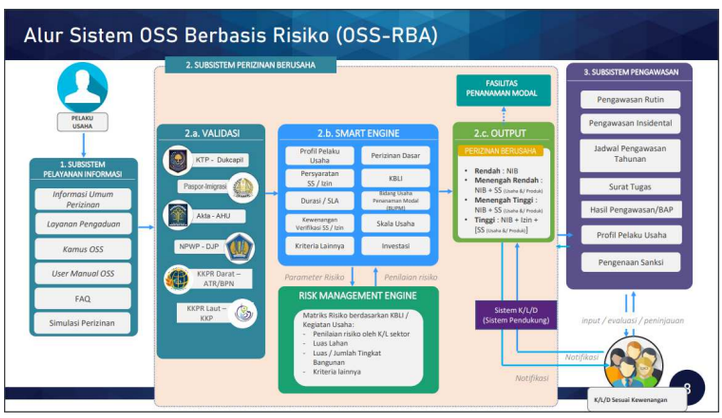
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

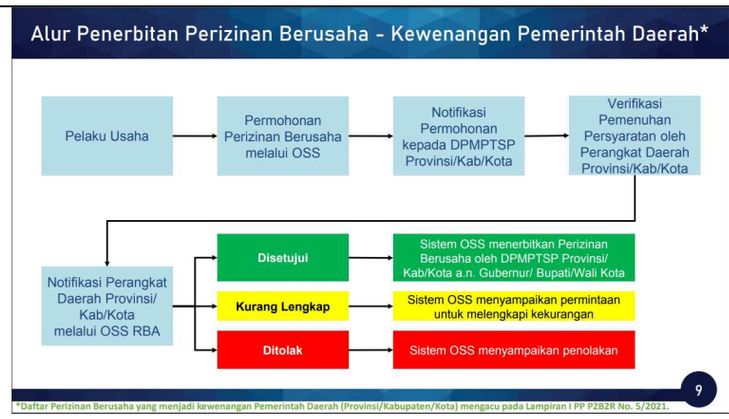
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1497 Pembibitan dan Budi Daya Walet
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengola- han sarang burung walet.
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memenuhi persyaratan standar Nomor Kontrol Veteriner (NKV) **Kewajiban :** Pemenuhan komitmen untuk penerapan jaminan keamanan produk hewan (NKV); 1. Wajib memenuhi standar NKV Level I untuk unit usaha yang produknya akan di eksport; 2. Wajib memenuhi standar NKV minimal Level II untuk unit usaha yang produknya akan dilalulintas
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

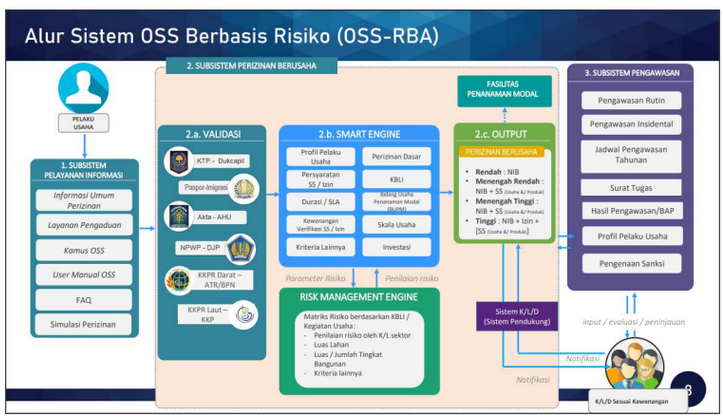
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1621 Jasa Pelayanan Kesehatan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Surat permohonan; 2. Pelayanan Paramedik Veteriner: 3. Surat Permohonan; 4. Pas foto berwarna ukuran 4 x 6 (empat kali enam) sebanyak 2 (dua) lembar; 5. Fotokopi ijazah dokter hewan; 6. Dokter Hewan untuk WNI : Fotokopi ijazah dokter hewan; 7. Fotokopi **Kewajiban :** 1. Memenuhi dan memelihara fasilitas, perlengkapan, peralatan sesuai yang dipersyaratkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai jasa pelayanan kesehatan ternak; 2. Menggunakan obat hewan yang terdaftar; dan 3. Memenuhi persyaratan kesejaht
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

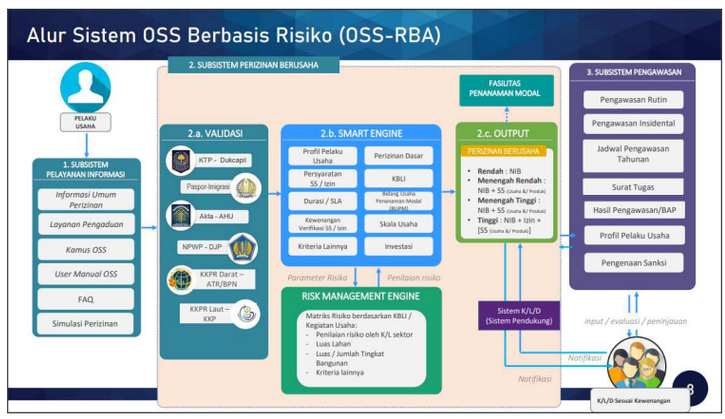
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

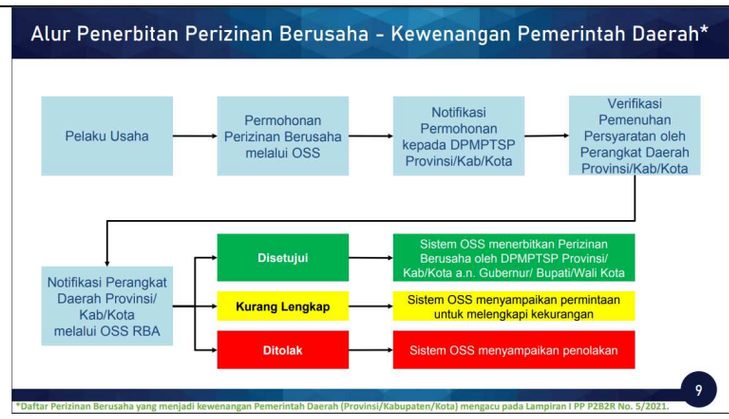
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1622 Jasa Perkawinan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Kecil dan Meneng ah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Surat Permohonan; 2. Surat Izin Praktik untuk Dokter Hewan; dan 3. Surat Izin Pelayanan Paramedik untuk Paramedik Veteriner. **Kewajiban :** 1. Memenuhi dan memelihara fasilitas, perlengkapan, peralatan sesuai peraturan perundangan mengenai jasa aram veteriner; 2. Menggunakan obat hewan yang terdaftar; 3. Memenuhi persyaratan kesejahteraan hewan; 4. Untuk Paramedik Veteriner harus dibawah peny
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

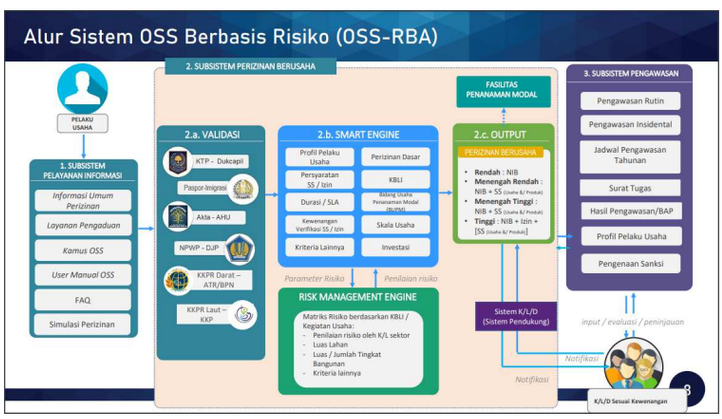
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

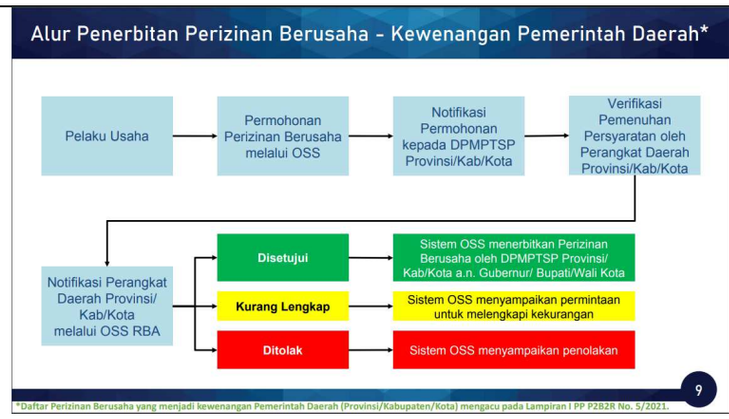
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1623 Jasa Penetasan Telur
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang mencakup bidang penetasan telur atas dasar balas jasa dan kontrak
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, strain dan lokasi usaha peternakan. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GHP/peraturan lainnya. 2. Menyampaikan Setting Hatching Record (SHR). 3. Menyampaikan laporan produksi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan sertifikat standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

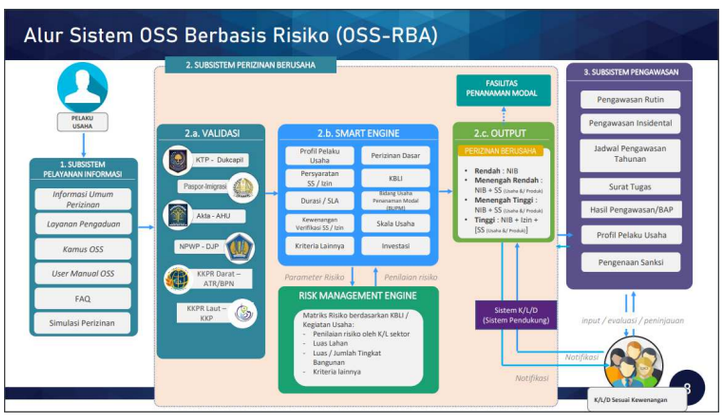
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

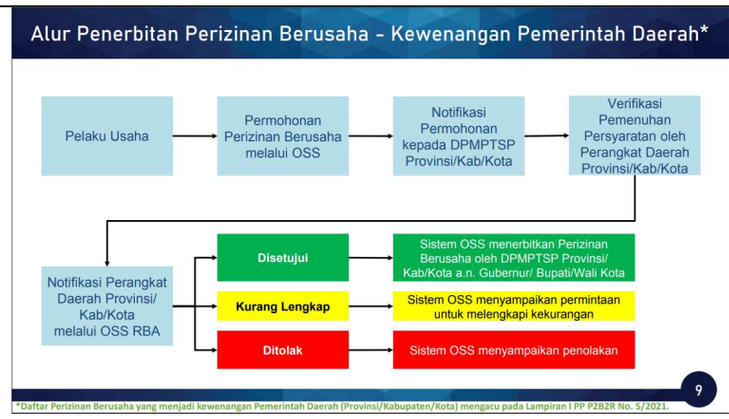
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10110 Kegiatan Rumah Potong dan Pengepakan Daging Bukan Unggas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memenuhi persyaratan standar Nomor Kontrol Veteriner (NKV) **Kewajiban :** 1. Pemenuhan Komitmen untuk izin usaha RPH berupa pernyataan mempunyai tenaga: Dokter hewan sebagai pelaksana dan penanggung jawab teknis kesehatan masyarakat veteriner; Pemeriksa daging; dan Juru Sembelih Halal. 2. Pemenuhan komitmen untuk penerapan jami
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan sertifikat standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

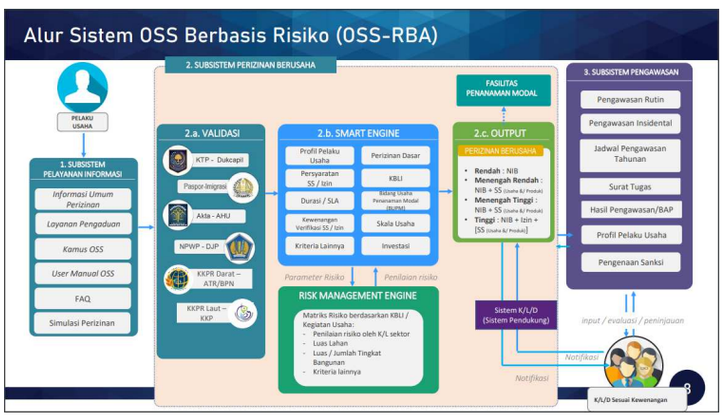
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

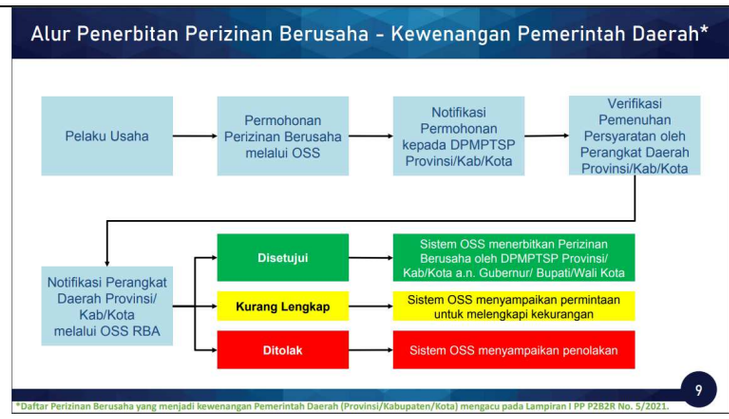
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10120 Kegiatan Rumah Potong dan Pengepakan Daging Unggas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Mikro, kecil, mene- ngah dan besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Memenuhi persyaratan standar Nomor Kontrol Veteriner (NKV) **Kewajiban :** 1. Pemenuhan Komitmen untuk izin usaha RPH berupa pernyataan mempunyai tenaga: Dokter hewan sebagai pelaksana dan penanggung jawab teknis kesehatan masyarakat veteriner; Pemeriksa daging; dan Juru Sembelih Halal. 2. Pemenuhan komitmen untuk penerapan jami
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan sertifikat standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

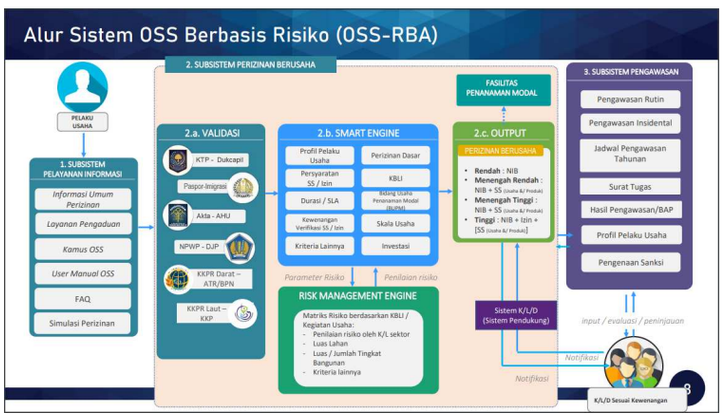
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

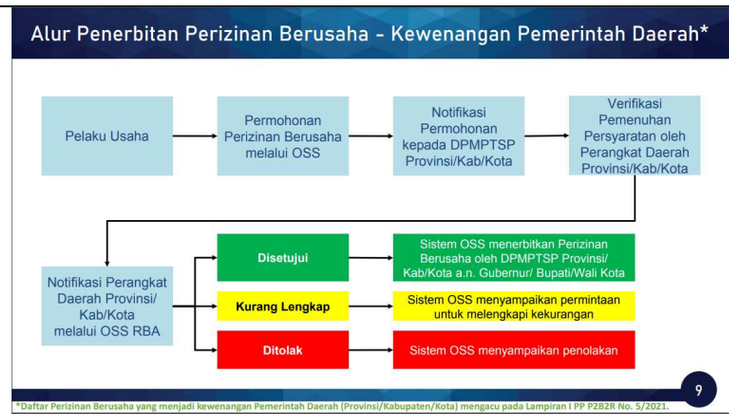
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10130 Industri Pengolahan dan Pengawetan Produk Daging dan Daging Unggas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan sertifikat standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

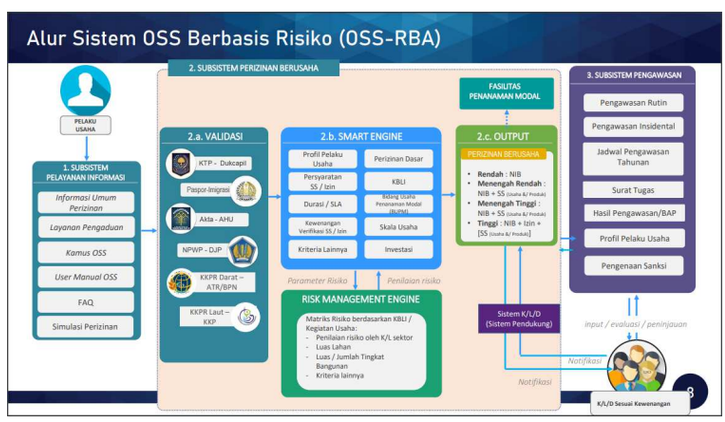
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

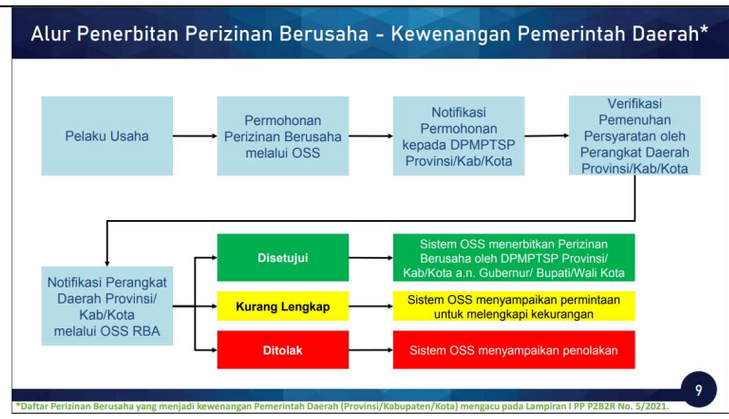
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 15111 Industri Pengawetan Kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Selu- ruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	15 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan sertifikat standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

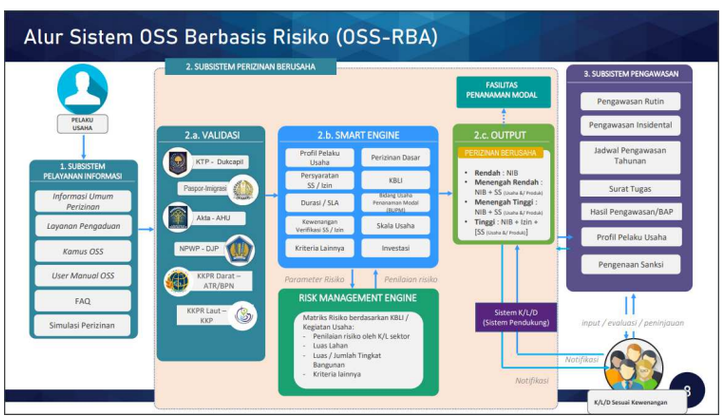
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 47729 Perdagangan Eceran Khusus Barang dan Obat Farmasi, Alat Kedokteran, Parfum dan Kosmetik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Apotek Veteriner, Depo Obat Hewan, Pet Shop, Poultry Shop, dan Toko Obat Hewan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki penangungjawab teknis obat hewan (PJTOH); 2. Memiliki atau menguasai sarana/peralatan untuk melakukan kegiatan usahanya; 3. Memiliki atau menguasai tempat penyimpanan yang dapat menjamin terjaganya mutu; 4. Memiliki Struktur organisasi; 5. Mem **Kewajiban :** 1. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik; 2. Menyampaikan laporan dan permohonan persetujuan perubahan apabila terjadi perubahan data terhadap izin usaha yang telah terbit, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Memiliki at
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

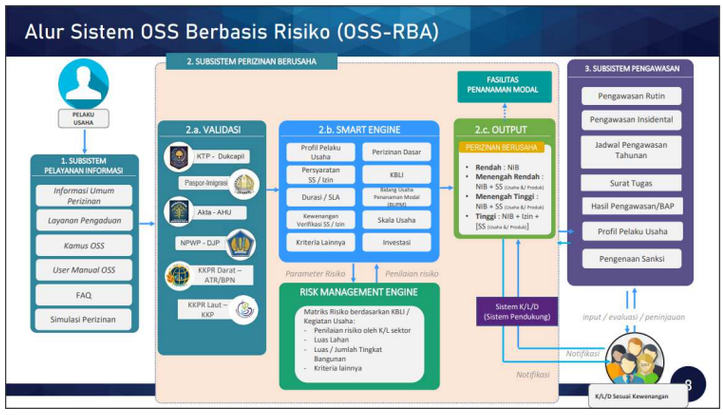
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

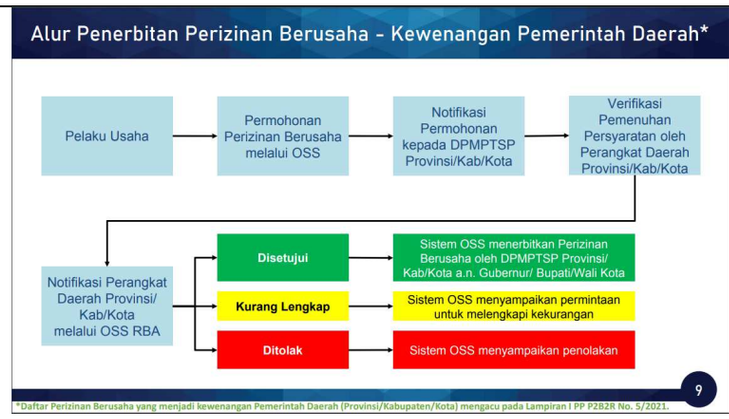
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1140 Perkebunan Tebu
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Perkebunan Tebu
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Dokumen asal usul benih (bersertifikat dan berlabel); 2. Pencatatan data benih yang diproduksi dan diedarkan; dan 3. Pencatatan kegiatan setiap tahapan pembenihan. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari; 2. Penerapan sistem pengendalian organisme pengganggu tumbuhan (OPT); 3. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) s
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

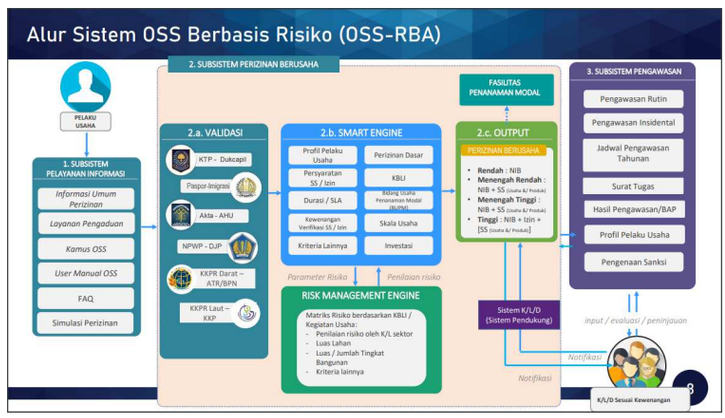
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

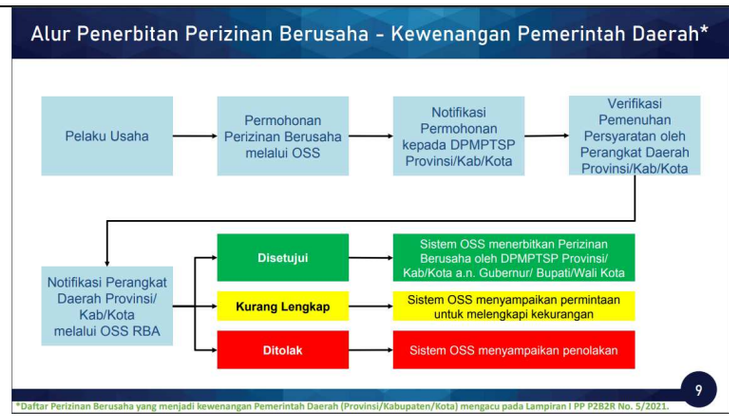
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1270 Pertanian Tanaman Untuk Bahan Minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi Daya Teh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum adalah rencana kerja pembangunan kebun termasuk rencana fasilitasi pembangunan kebun masyarakat sekitar. 2. Memiliki sumber daya manusia, sarana, prasarana dan sistem untuk melakukan pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT); 3. **Kewajiban :** 1. Penerapan teknologi pembukaan lahan tanpa bakar dan mengelola sumber daya alam secara lestari. 2. Penerapan teknik Budi daya yang baik dan benar. 3. Penerapan sistem pengendalian Organisme Pengganggu Tumbuhan (OPT). 4. Penerapan Upaya Pengelolaan Lingk
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

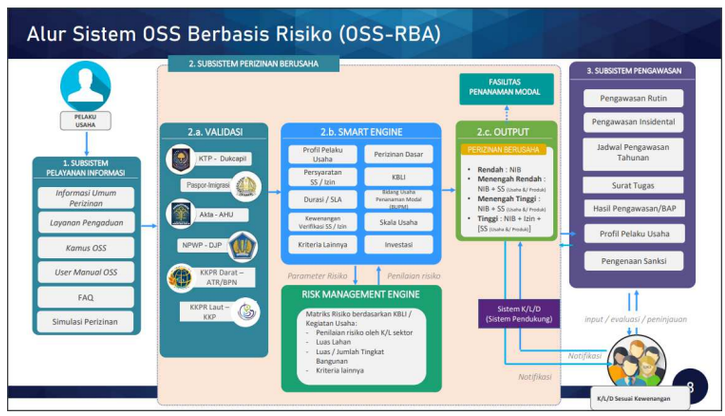
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

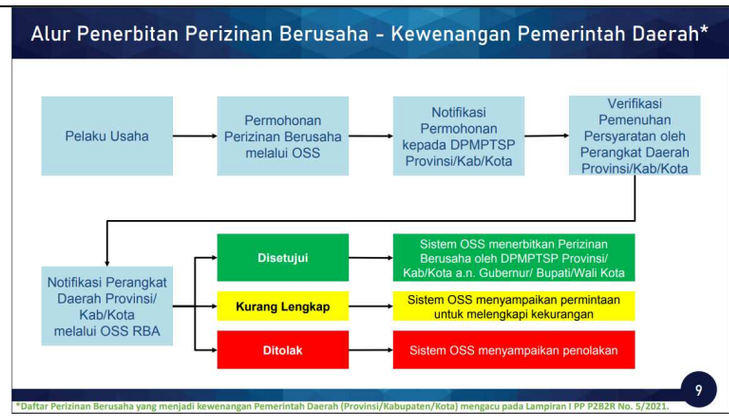
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10431 Industri Minyak Mentah Kelapa Sawit (Crude Palm Oil)
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengola- han Minyak Mentah Kelapa Sawit (CPO)
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Terintegrasi dengan kebun kelapa sawit (KBLI 01262). **Kewajiban :** Penerapan Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL), atau Upaya Pengelolaan Lingkungan (UKL) dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UPL) sesuai peraturan perundang-undangan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

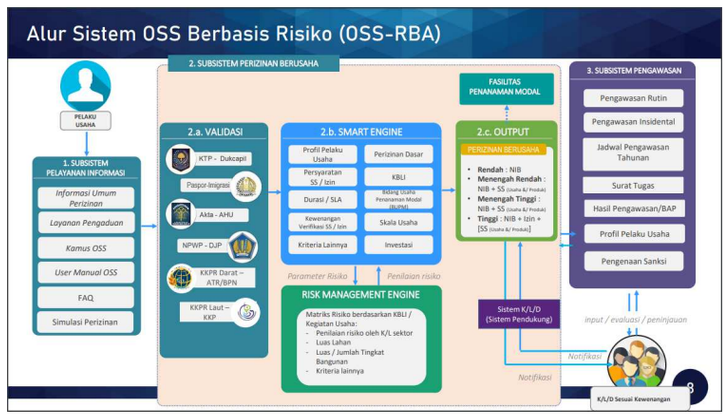
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

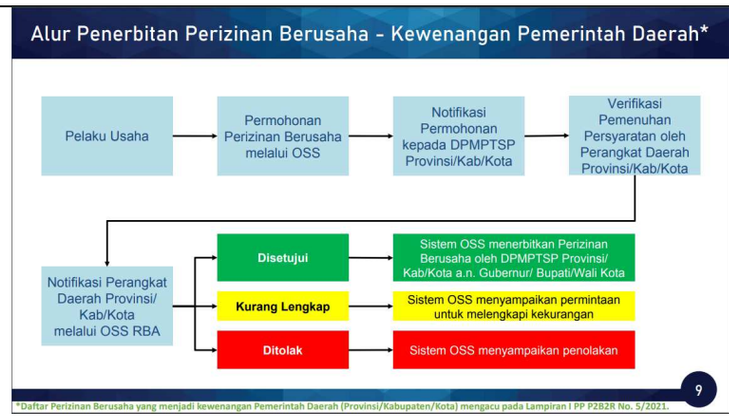
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10721 Industri Gula Pasir
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengolahan Gula Pasir Berbasis Tebu
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

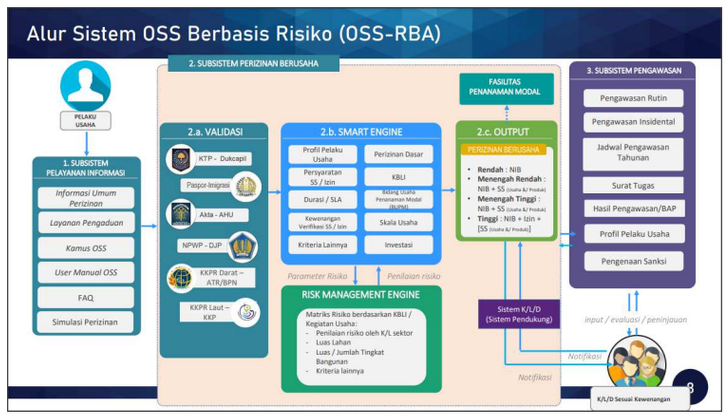
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

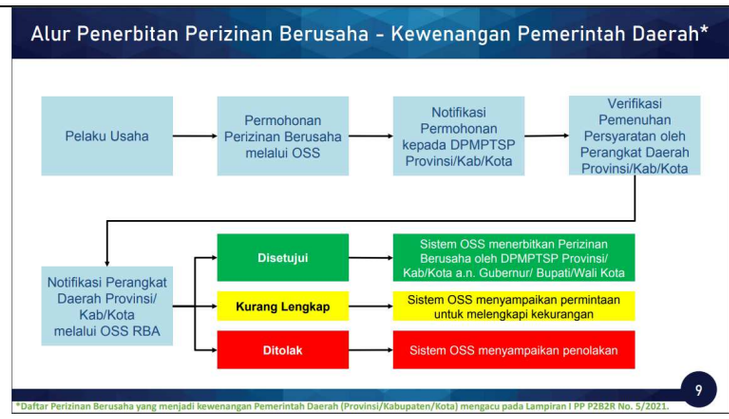
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 10763 Industri Pengolahan Teh
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengolahan Teh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

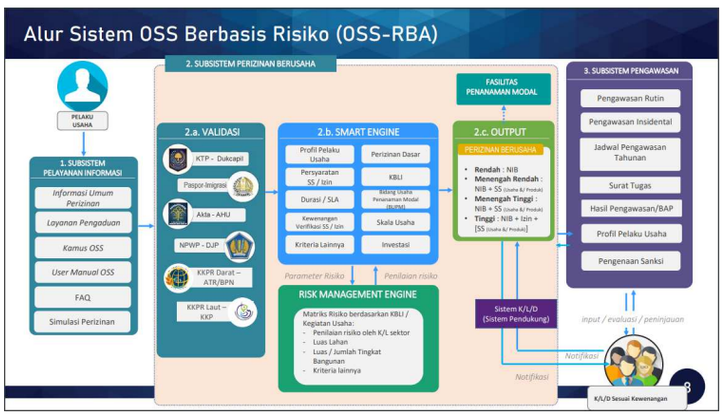
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

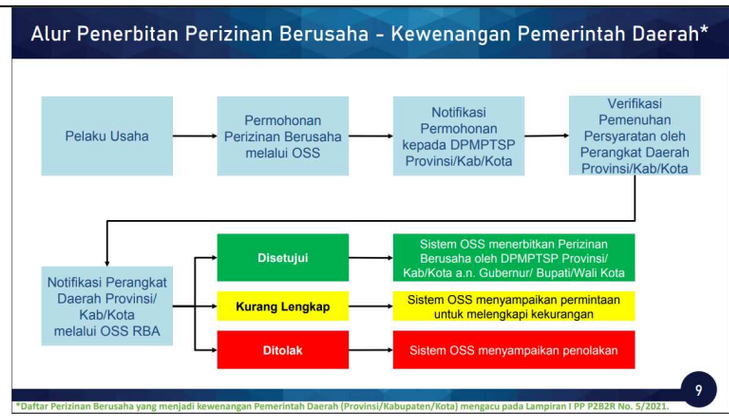
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1450 Peternakan Babi
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi-bitan dan budi daya babi
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

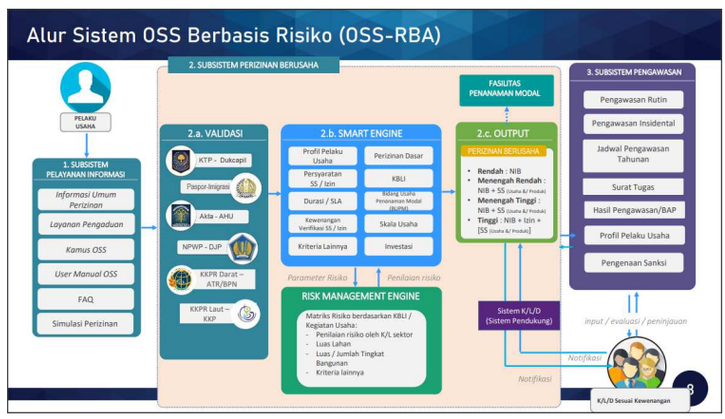
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

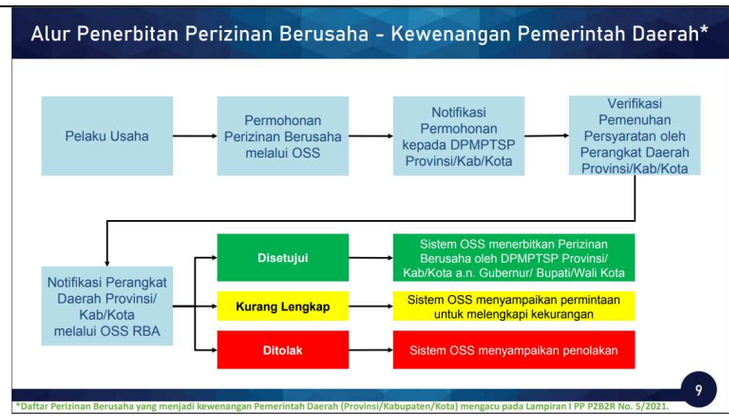
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1461 Budi Daya Ayam Ras Pedaging
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam ras pedaging
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; dan 3. Mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP /GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi per bulan; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai deng
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

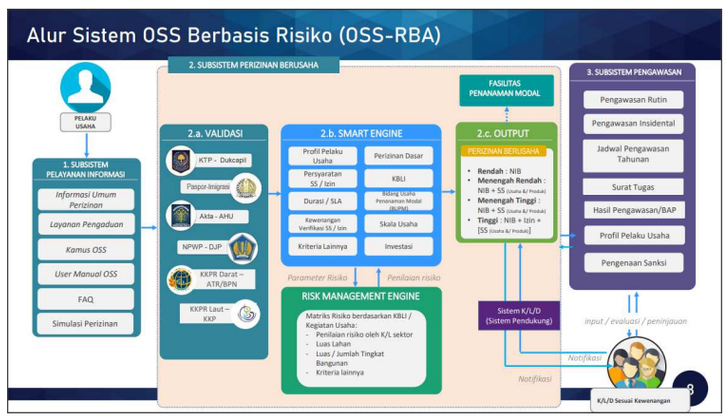
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

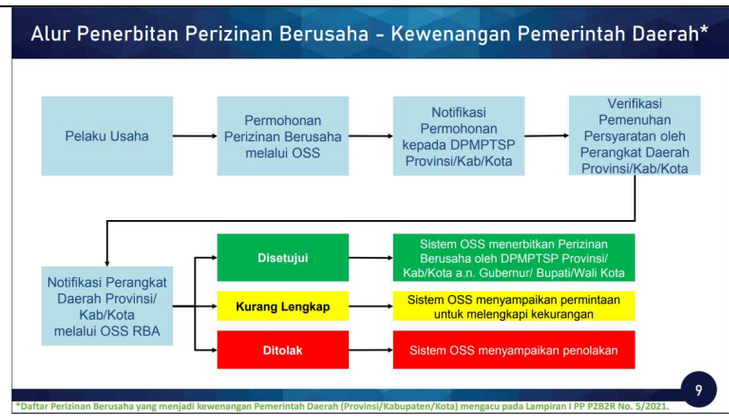
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1462 Budi Daya Ayam Ras Petelur
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam ras petelur
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; dan 3. Mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

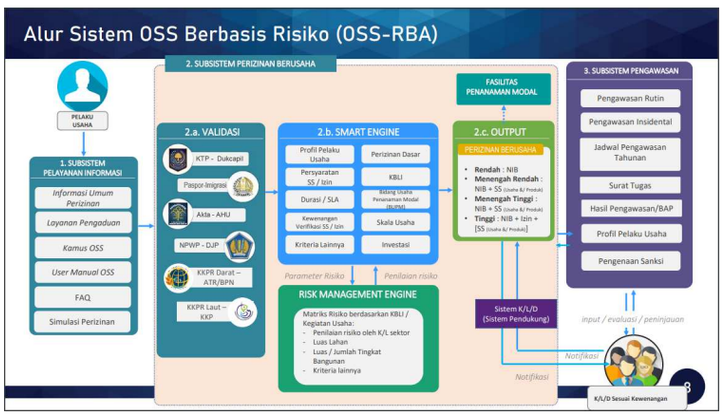
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

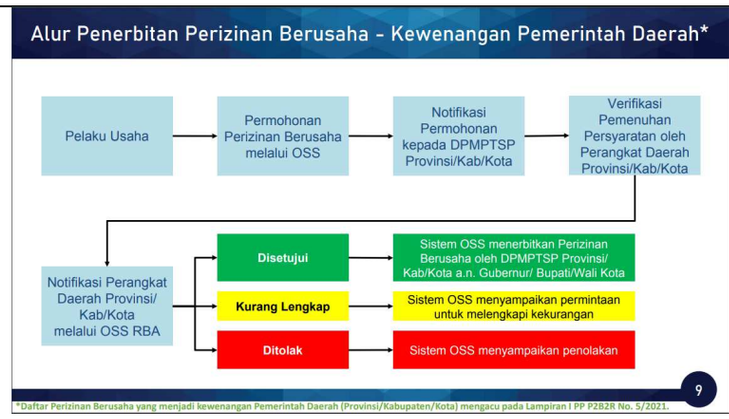
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1463 Pembibitan Ayam Lokal dan Persilangannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan ayam lokal
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

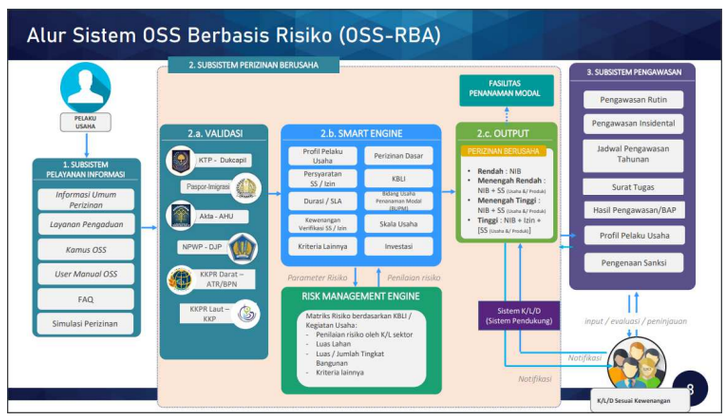
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

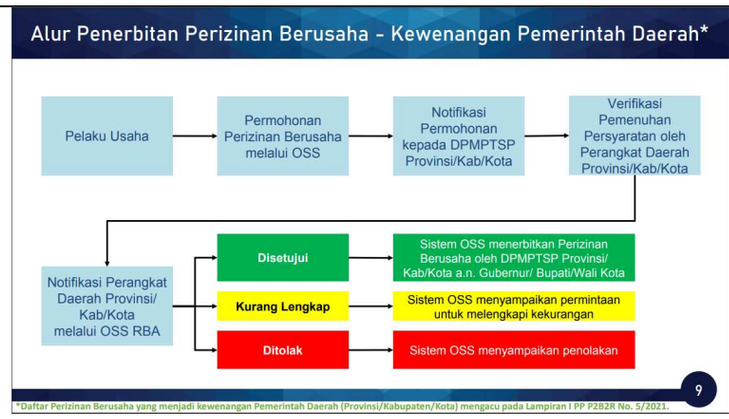
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1464 Budi Daya Ayam Lokal dan Persilangannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya ayam lokal dan persilangannya
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; dan 3. Mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

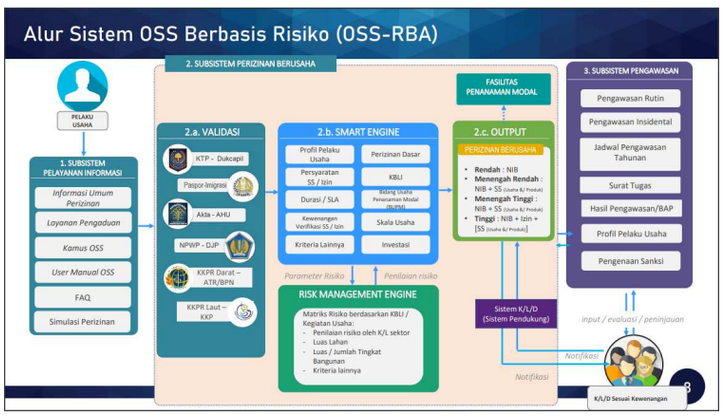
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

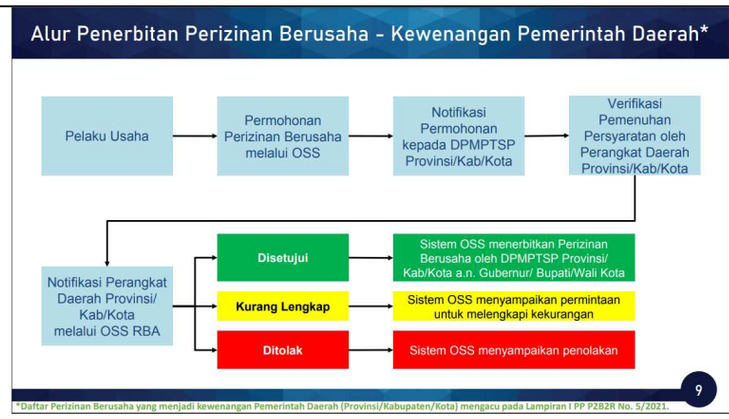
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1465 Pembibitan dan Budi Daya Itik dan/atau Bebek
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan itik dan / atau Bebek
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

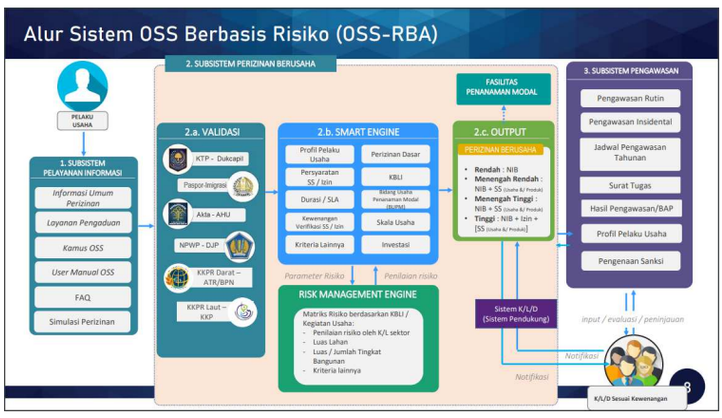
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

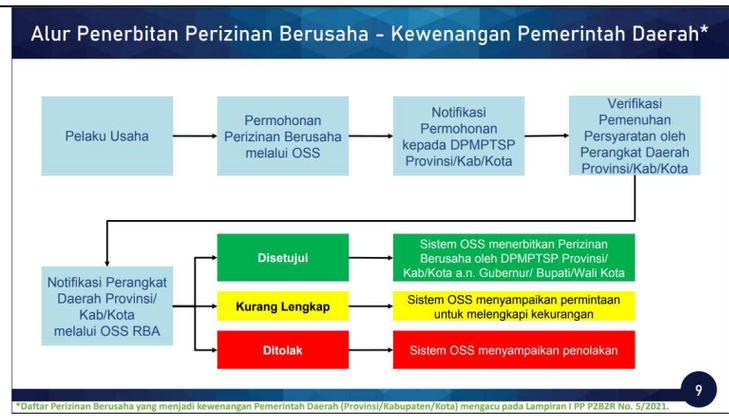
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1465 Pembibitan dan Budi Daya Itik dan/atau Bebek
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya itik dan/atau Bebek
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

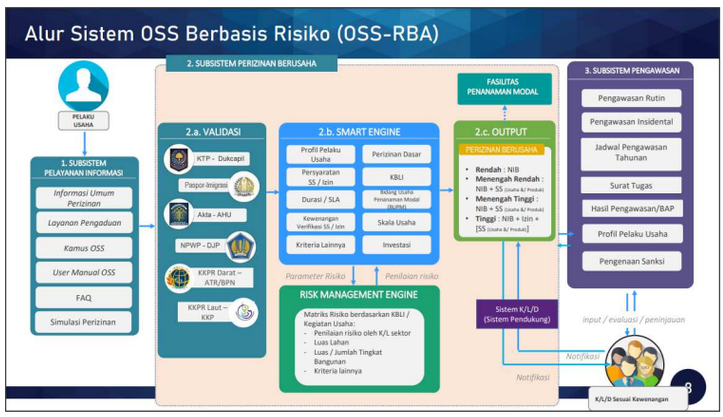
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

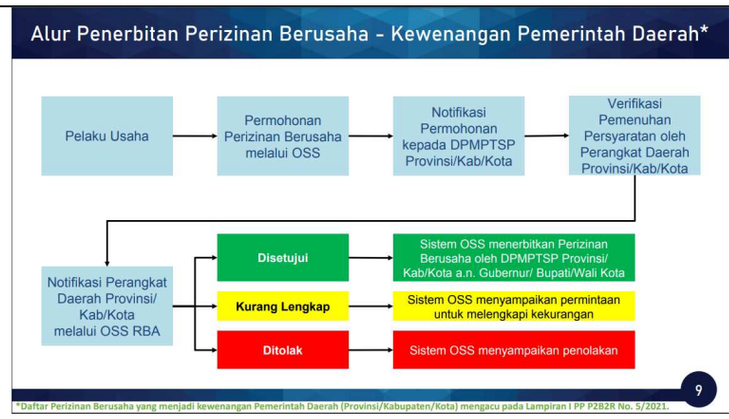
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1466 Pembibitan dan Budi Daya Burung Puyuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan dan burung puyuh
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 2. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan galur baru. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

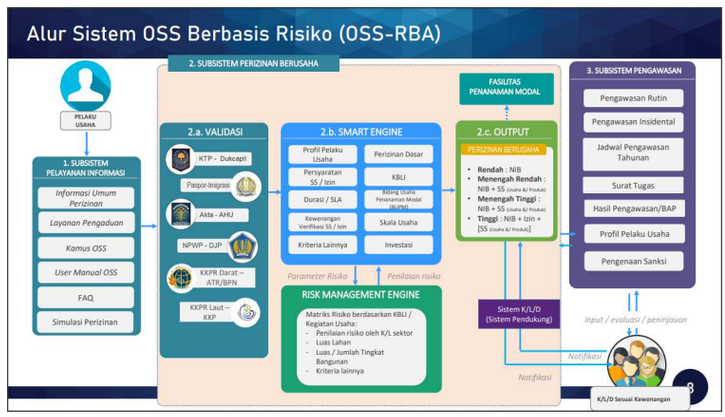
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

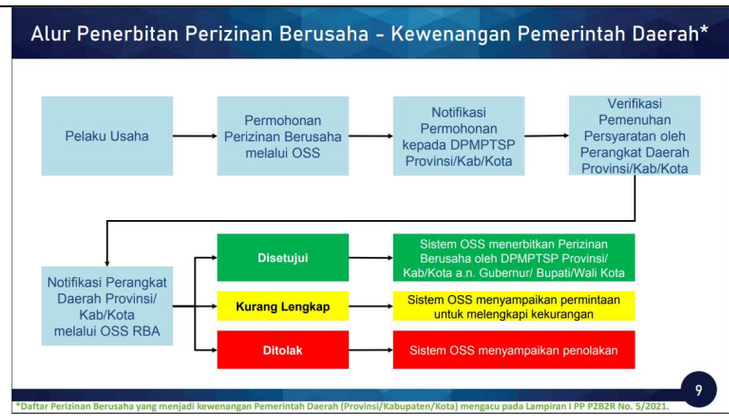
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1466 Pembibitan dan Budi Daya Burung Puyuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Budi daya burung puyuh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 2. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupakan galur baru. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

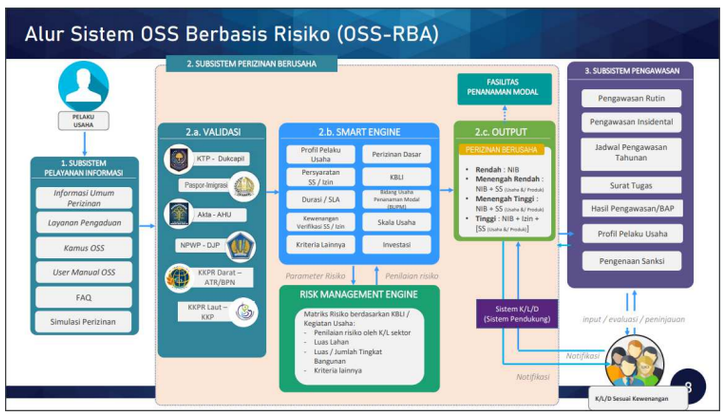
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

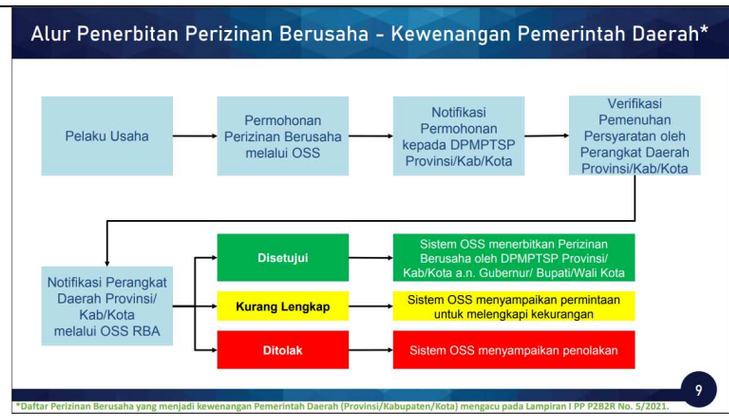
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1468 Pembibitan Ayam Ras
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembi- bitan ayam ras pedaging dan petelur
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Prasyarat instalasi pengolahan limbah; 3. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 4. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak da **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

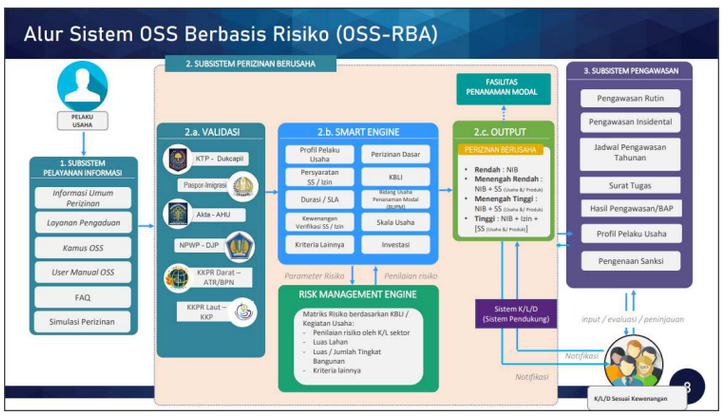
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

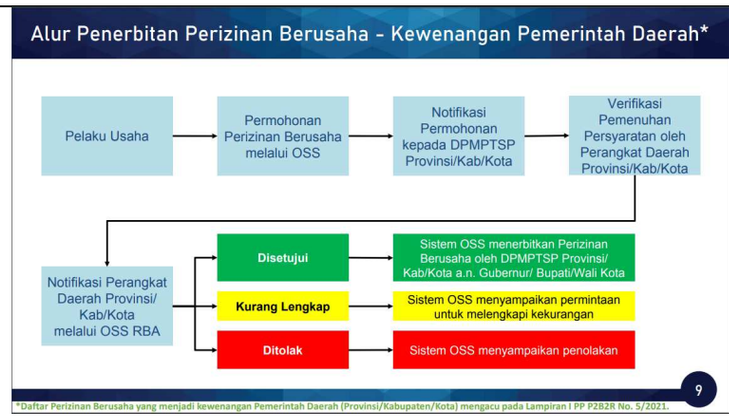
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1494 Pembibitan dan Budi Daya Rusa
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembibitan rusa
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian sistem manajemen usaha; 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, galur dan lokasi usaha peternakan; dan 3. Rekomendasi bibit dan /atau benih yang akan dikembangkan dari komisi bibit ternak dalam hal galur yang akan digunakan merupaka **Kewajiban :** 1. Menerapkan GBP/ GFP/ peraturan lainnya; 2. Menyampaikan laporan populasi dan produksi; 3. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan; dan 4. Melakukan kemitraan usaha selama melakukan kegiatan usaha sesuai dengan per
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

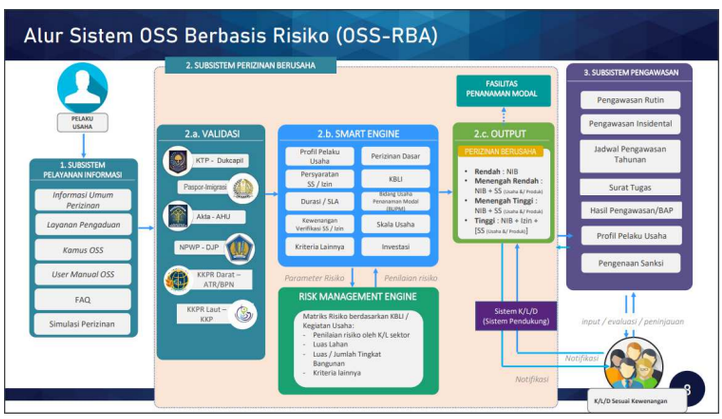
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

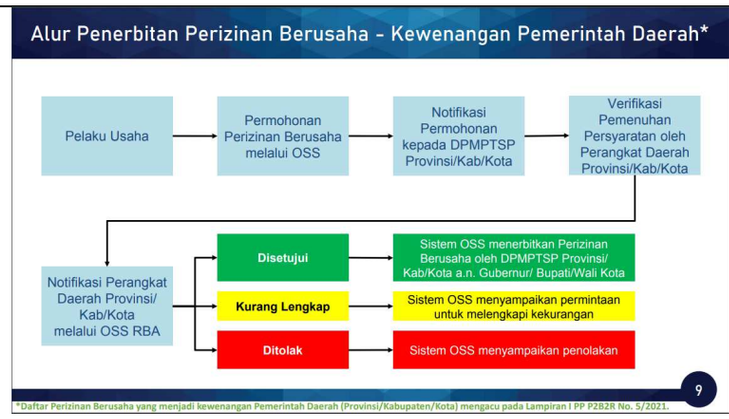
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 1623 Jasa Penetasan Telur
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang mencakup bidang penetasan telur atas dasar balas jasa dan kontrak
Skala Usaha : Mene- ngah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi kesesuaian manajemen usaha; dan 2. Keterangan mengenai jenis komoditas, strain dan lokasi usaha peternakan. **Kewajiban :** 1. Menerapkan GHP/peraturan lainnya; 2. Menyampaikan Setting Hatching Record (SHR); 3. Menyampaikan laporan produksi; dan 4. Menyampaikan laporan realisasi rencana kerja pembangunan unit usaha peternakan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

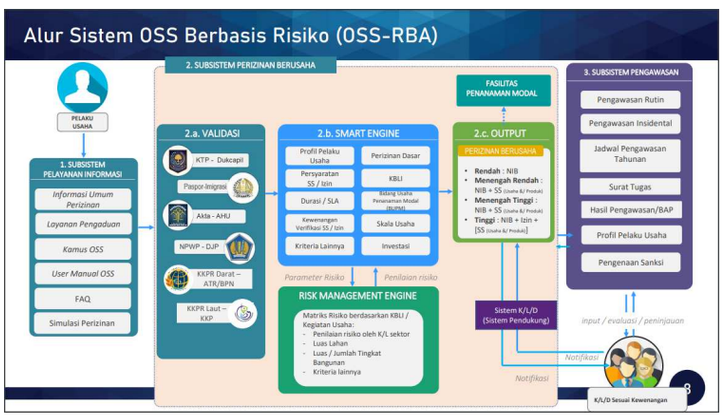
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 47726 Perdagangan Eceran Barang dan Obat Farmasi Untuk Hewan di Apotik dan Bukan di Apotik
Ruang Lingkup Kegiatan : Apotek Veteriner, Depo Obat Hewan, Pet Shop, Poultry Shop, dan Toko Obat Hewan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki penangungjawab teknis obat hewan (PJTOH); 2. Memiliki atau menguasai sarana/peralatan untuk melakukan kegiatan usahanya; 3. Memiliki atau menguasai tempat penyimpanan obat hewan yang dapat menjamin terjaganya mutu; 4. Memiliki struktur organis **Kewajiban :** 1. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara periodik; 2. Menyampaikan laporan dan permohonan persetujuan perubahan apabila terjadi perubahan data terhadap izin usaha yang telah terbit, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 3. Memiliki at
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

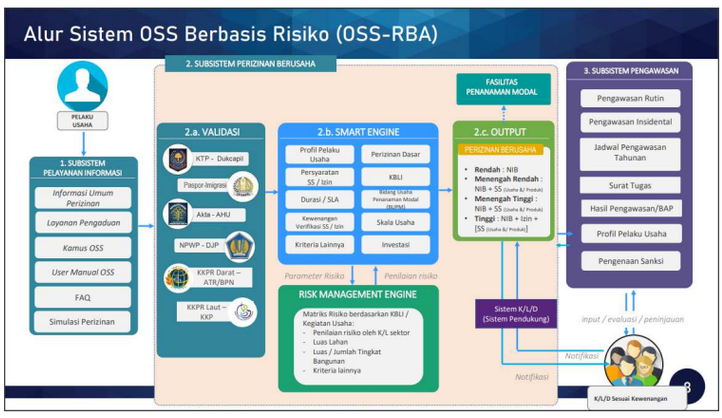
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

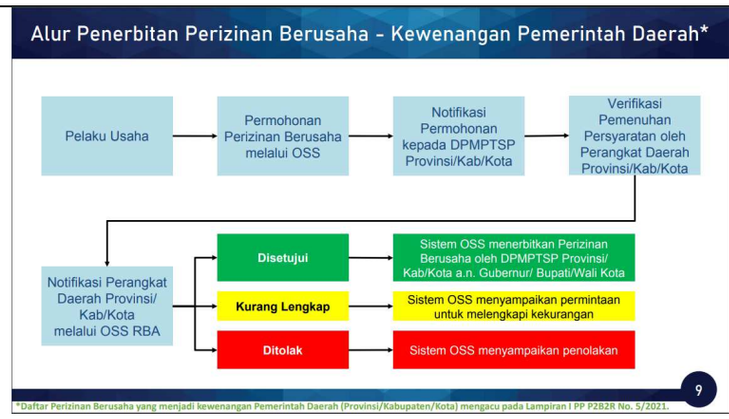
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Klinik Hewan
Skala Usaha : Mene- ngah
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum 2. Surat bukti kepemilikan atau kontrak lahan dan bangunan unit pelayanan kesehatan hewan. 3. Pernyataan memiliki fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan/atau instalasi farmasi sesuai dengan yang dipersyaratkan untuk Ambulatori, Klinik **Kewajiban :** 1. Memenuhi dan memelihara fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan/atau instalasi farmasi sesuai dengan yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan jasa medik veteriner; 2. Menggunakan obat hewan yang terdaf
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

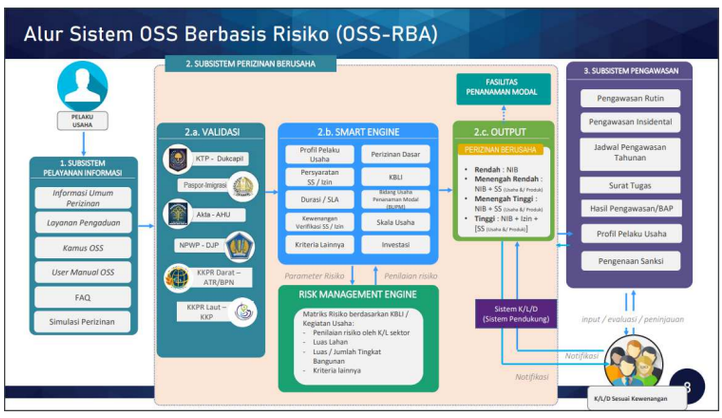
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

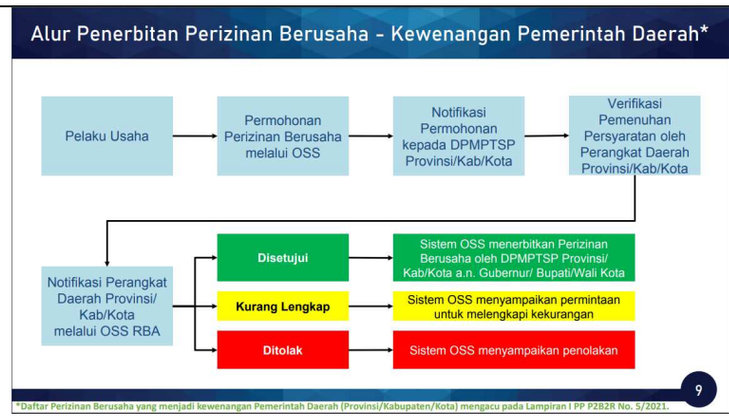
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERTANIAN

KBLI : 75000 Aktivitas Kesehatan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Rumah Sakit Hewan
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan umum 2. Surat bukti kepemilikan atau kontrak lahan dan bangunan unit pelayanan kesehatan hewan. 3. Pernyataan memiliki fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan/atau instalasi farmasi sesuai dengan yang dipersyaratkan untuk Ambulatori, Klinik **Kewajiban :** 1. Memenuhi dan memelihara fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan/atau instalasi farmasi sesuai dengan yang dipersyaratkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan jasa medik veteriner; 2. Menggunakan obat hewan yang terdaf
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

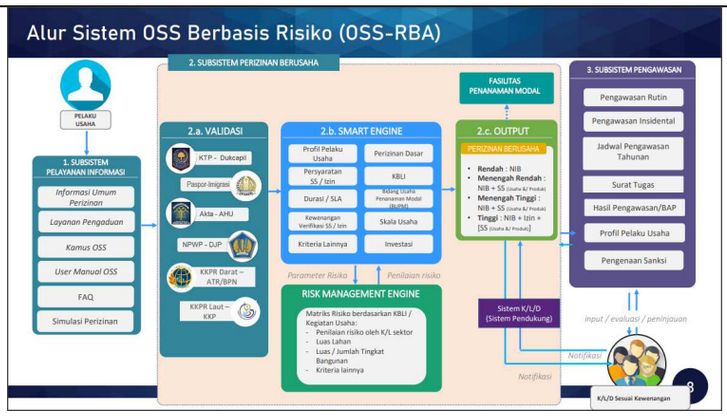
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 37011 Pengumpulan air limbah tidak berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengang- kutan air limbah domestik baik dari rumah tangga maupun usaha dan/atau kegiatan dengan kapasitas <5 M3/angkutan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki dokumen pengangkutan air limbah yang paling sedikit memuat: 2. Jenis dan jumlah alat angkut; 3. Sumber, nama dan karakteristik air limbah yang diangkut; 4. Wilayah kerja usaha dan/atau kegiatan atau cakupan pelayanan; 5. Prosedur penanganan air limbah dalam kondisi darurat; 6. Peralatan untuk penanganan air limbah; 7. Prosedur bongkar muat air limbah; 8. Dokumentasi alat angkut air limbah yang telah diberikan tanda jenis air limbah yang akan diangkut. 9. Memiliki dokumen kerja sama antara penghasil air limbah dan pengolah air limbah (treatment dan pembuangan air limbah); 10. Memiliki GPS Tracking khusus untuk alat angkut air limbah; 11.Memiliki dokumen manifest. **Kewajiban :** 1. Melakukan pengangkutan sesuai dengan jenis dan kapasitas air limbah yang ditetapkan; 2. Membuat manifest dan melakukan rekapitulasi pengangkutan air limbah; dan 3. Melaporkan manifest dan rekapitulasi pengangkutan air limbah kepada instansi yang bertanggungjawab paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan, yang memuat: 4. Nama, sumber, karakteristik dan jumlah air limbah yang diangkut; 5. Jumlah dan jenis alat angkut air limbah; 6. Tujuan akhir pengangkutan air limbah; 7. Bukti penyerahan air limbah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Pemeriksaan administrasi 5 hari kerja; dan Pemeriksaan teknis 1 tahun.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Sertifikat Standar Pengangkutan Air Limbah tidak Berbahaya
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

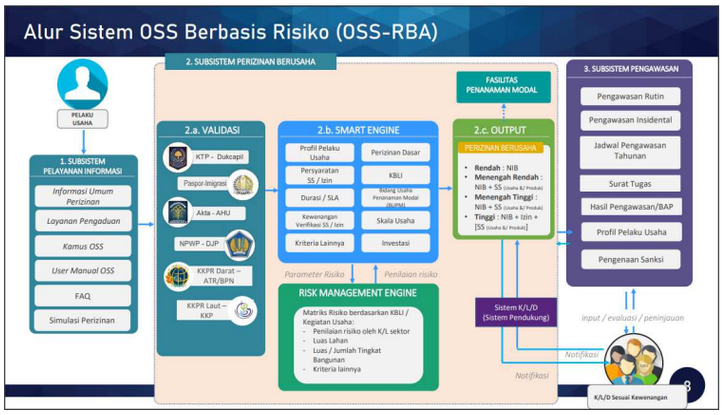
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 37012 Pengumpulan air limbah berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengang- kutan air limbah domestik dari rumah tangga dengan kapasitas >5 M3/ang- kutan dan/atau air limbah usaha dan/atau kegiatan untuk semua besaran kapasitas.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persetujuan layak angkut Bukti kepemilikan alat angkut dan/atau dokumen sewa kendaraan; Memiliki dokumen pengangkutan air limbah yang paling sedikit memuat: Jenis dan jumlah alat angkut; Sumber, nama dan karakteristik air limbah yang diangkut; Wilayah kerja usaha dan/atau kegiatan atau cakupan pelayanan; Prosedur penanganan air limbah dalam kondisi darurat; Peralatan untuk penanganan air limbah; Prosedur bongkar muat air limbah; Dokumentasi alat angkut air limbah yang telah diberikan tanda jenis air limbah yang akan diangkut Memiliki dokumen kerja sama antara penghasil air limbah dan pengolah air limbah (treatment dan pembuangan air limbah). Memiliki GPS Tracking khusus untuk alat angkut air limbah. Memiliki dokumen manifest. 2. Persyaratan khusus usaha: Alat angkut jalan umum Menggunakan alat angkut kendaraan roda 4 (empat) atau lebih; Mencantumkan nama dan nomor telepon perusahaan pada sisi kendaraan; Dilekati informasi jenis air limbah yang diangkut; Memiliki surat tanda nomor kendaraan; Memiliki surat bukti kelayakan alat angkut; Memiliki pengemudi yang telah mengikuti pelatihan K3 pengangkutan air limbah. Alat angkut berupa angkutan perkeretaapian: Memiliki gerbong yang disesuaikan dengan jenis air limbah; Memiliki surat bukti kelayakan alat angkut; Memiliki masinis yang telah mengikuti pelatihan K3 pengangkutan air limbah. Alat angkut berupa angkutan laut, sungai, danau dan penyeberangan: Memiliki bukti kepemilikan alat angkut kapal atau dokumen sewa; Memiliki surat bukti kelayakan kapal; Memiliki nahkoda yang telah mengikuti pelatihan K3 pengangkutan air limbah. Semua alat angkut (angkutan: jalan umum, perkeretaapian dan/atau laut, sungai, danau dan penyeberangan) harus kedap air atau tidak bocor. **Kewajiban :** 1. Melakukan pengangkutan sesuai dengan jenis dan kapasitas air limbah yang ditetapkan; 2. Membuat manifest dan melakukan rekapitulasi pengangkutan air limbah;

		3. Melaporkan manifest dan rekapitulasi pengangkutan air limbah kepada instansi yang bertanggungjawab paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) bulan, yang memuat: 4. Nama, sumber, karakteristik dan jumlah air limbah yang diangkut; 5. Jumlah dan jenis alat angkut air limbah; 6. Tujuan akhir pengangkutan air limbah; 7. Bukti penyerahan air limbah
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Pemeriksaan administrasi 5 hari kerja; dan Pemeriksaan teknis 1 tahun.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Sertiflkat Standar Pengangkutan Air Limbah Berbahaya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

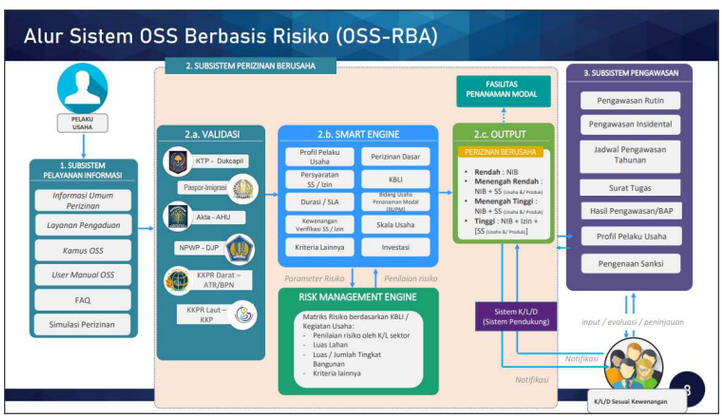
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

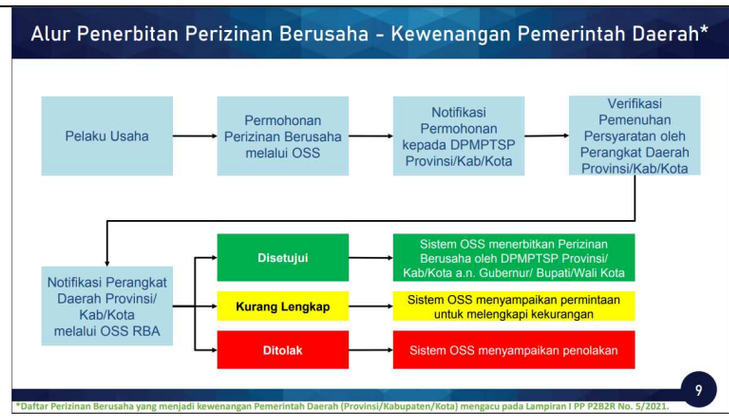
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 37021 Treatment dan pembuangan air limbah tidak berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Instalasi pengolahan lumpur tinja (IPLT) termasuk fasilitasi pengolahan air Limbah(IPAL) termasuk fasilitas penunjangnya dengan kapaitas melayani < 20.000 jiwa atau 2.000 M3/hari.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Treatment dan Pembuangan Air Limbah Tidak Berbahaya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Pemeriksaan administrasi 5 hari kerja; dan Pemeriksaan teknis 1 tahun.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Sertiflkat Standar Pengangkutan Air Limbah Berbahaya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;

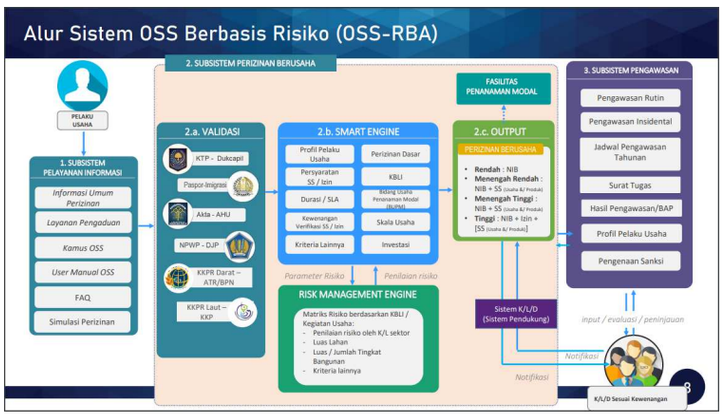
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa wisata alam pada suaka marga satwa, taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya; Penyediaan jasa wisata alam antara lain kegiatan usaha informasi pariwisata alam, pramu wisata/interpreter wisata alam, transportasi wisata alam, perjalanan wisata alam, cindera mata wisata alam, makanan dan minuman wisata alam, persewaan peralatan wisata alam.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi (Pemohon perorangan) a. Untuk penyediaan jasa Pramuwisata/interpreter wisata alam pemohon menyertakan Surat keterangan keahlian /pernah mengikuti pelatihan pramuwisata. 2. Persyaratan Teknis (Pemohon perorangan) a. Rekomendasi dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi Konservasi Sumberdaya Alam dan Ekosistem atau UPTD yang mengelola Tahura sesuai dengan kewenangannya. 3. Persyaratan Administrasi (Pemohon nonperorangan) a. Pakta Integritas 4. Persyaratan Teknis (Pemohon perorangan) a. Rencana kegiatan usaha jasa yang akan dilakukan; b. Memiliki SDM yang professional di bidang pramuwisata (bagi penyediaan jasa pramuwisata/interpreter wisata alam); c. Rekomendasi dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi Konservasi Sumberdaya Alam dan Ekosistem atau UPTD yang mengelola Tahura sesuai dengan kewenangannya; 5. Persyaratan Biaya (Pemohon perorangan/nonperorangan) a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan pengamanan kawasan dan potensinya serta pengamanan pengunjung; 2. Menjaga kebersihan lingkungan tempat usaha termasuk pengelolaan limbah dan sampah; 3. Memelihara aset negara bagi pemegang perizinan berusaha yang memanfaatkan sarana milik pemerintah; 4. Membuat laporan kegiatan usaha secara per semester kepada Kepala UPT atau KepalaUPTD sesuai dengan kewenangannya; dan 5. Membayar PNBP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 6. Pelaku usaha dan seluruh karyawan wajib memiliki pass Kawasan konservasi yang berlaku selama 1 (satu) tahun sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	NIB + Sertifikat Standar penyediaan jasa wisata alam pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

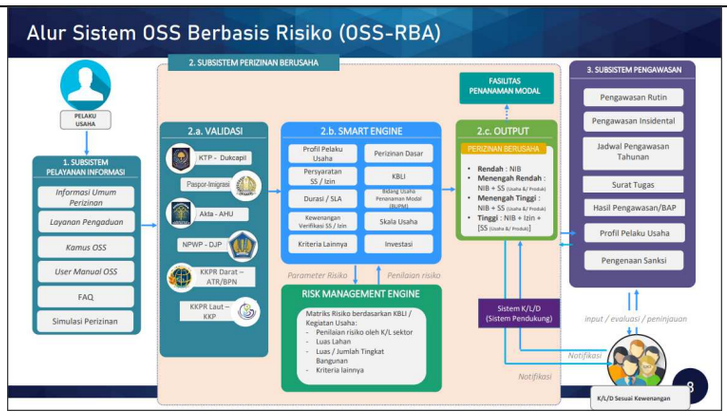
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Penyediaan massa air untuk pemenuhan keperluan rumah tangga, irigasi atau kepentingan sosial di sekitar taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, suaka marga satwa, dan taman buru.
Skala Usaha : UMKM
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rekomendasi dari Kepala UPT/ UPTD; 2. Rencana kegiatan Penyediaan Jasa Lingkungan Air meliputi (debit yang akan dimanfaatkan; jumlah kepala keluarga yang akan memanfaatkan atau penerima manfaat; sarana dan prasarana yang akan dibangun; usulan lokasi; dan sumber pendanaan pembangunan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan penyediaan jasa lingkungan air secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan kepada Kepala UPT atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai dengan kewenangannya; 5. Menjaga agar kegiatan penyediaan jasa lingkungan air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan penyediaan jasa lingkungan air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam; 8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin. 11. Memenuhi standar penyediaan jasa lingkungan air pada kawasan konservasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Sertifikat Standar Penyediaan jasa lingkungan air pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

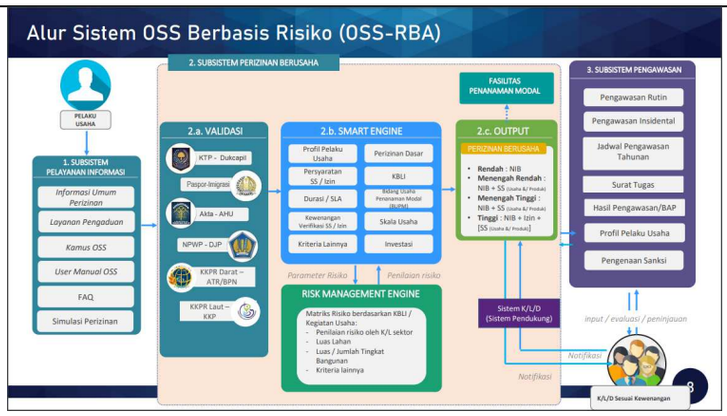
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Penyediaan jasa aliran air untuk pembangunan pembangkit listrik tenaga mikrohidro dan pembangkit listrik tenaga minhidro untuk pemenuhan listrik rumah tangga dan kepentingan sosial di sekitar taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, suaka margasatwa, dan taman buru.
Skala Usaha : UMKM
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rekomendasi dari Kepala UPT/ UPTD; 2. Rencana kegiatan Penyediaan Jasa Lingkungan Energi Air (Kapasitas listrik yang akan dihasilkan; jumlah kepala keluarga yang akan memanfaatkan; sarana dan prasarana yang akan dibangun; usulan lokasi; dan sumber pendanaan pembangunan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan penyediaan jasa lingkungan air secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan kepada Kepala UPT atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai dengan kewenangannya; 5. Menjaga agar kegiatan penyediaan jasa lingkungan air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan penyediaan jasa lingkungan air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam; 8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin. 11. Memenuhi standar penyediaan jasa lingkungan air pada kawasan konservasi.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Sertifikat Standar Penyediaan jasa lingkungan energi air pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

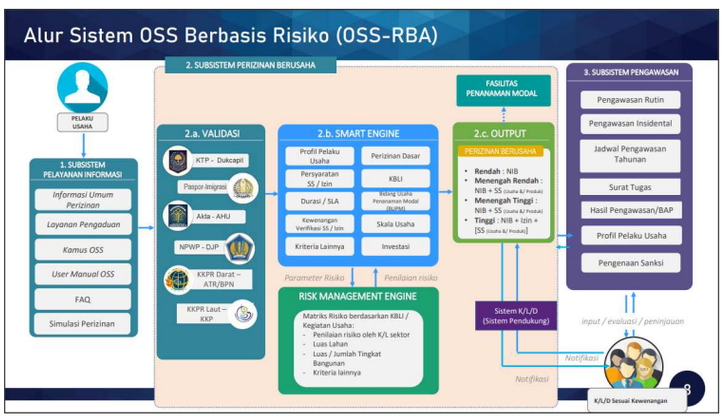
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

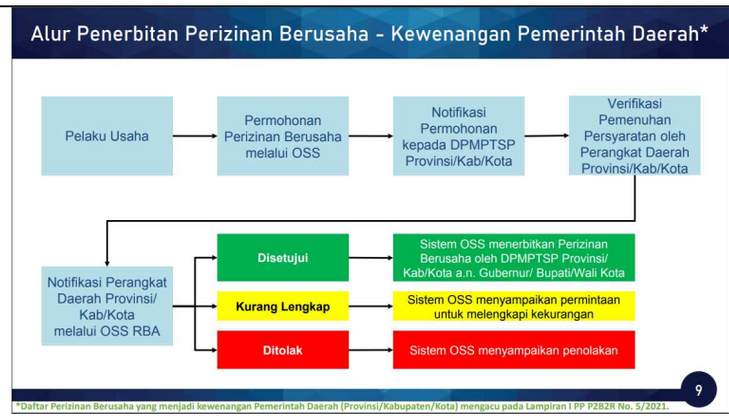
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 38220 Treatment dan pembuangan limbah berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun meliputi kegiatan: Pengumpulan limbah bahan berbahaya dan beracun; dan pemanfaatan limbah-limbah bahan berbahaya dan beracun; pengolahan limbah-limbah bahan berbahaya dan beracun; penimbunan limbah bahan berbahaya dan beracun; dan Pelaksanaan kegiatan pengelolaan Limbah B3 dilakukan sesuai ketersediaan dan kemampuan teknologi yang dimiliki oleh pemohon/pelaku usaha.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

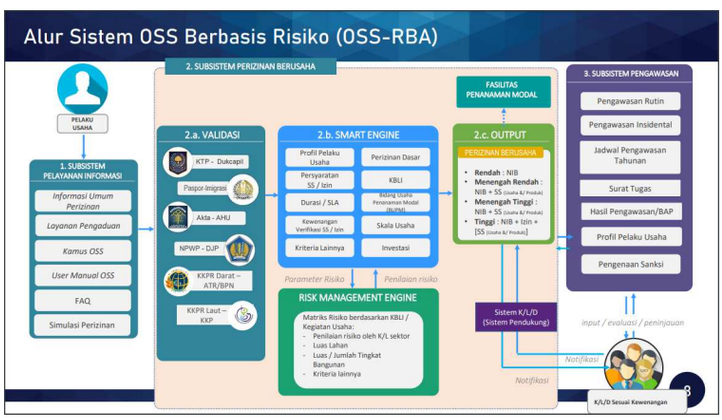
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 37022 Treatment dan pembuangan air limbah berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Instalasi pengolahan lumpur tinja (IPLT) termasuk fasilitas penunjangnya dengan kapasitas > 50 M3/hari; dan/atau pengolahan air Limbah(IPAL) Domestik termasuk fasilitas penunjangnya dengan kapaitas melayani < 20.000 jiwa atau 2.000 M3/hari. Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) industri, Instalasi pengolahan air limbah (IPAL) terpadu (Air Limbah Domestik dan Air Limbah Proses dari usaha dan/atau kegiatan)
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Treatment dan Pembuangan Air Limbah Berbahaya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Pemeriksaan administrasi 5 hari kerja; dan Pemeriksaan teknis 1 tahun.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pengolahan Air Limbah Berbahaya
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

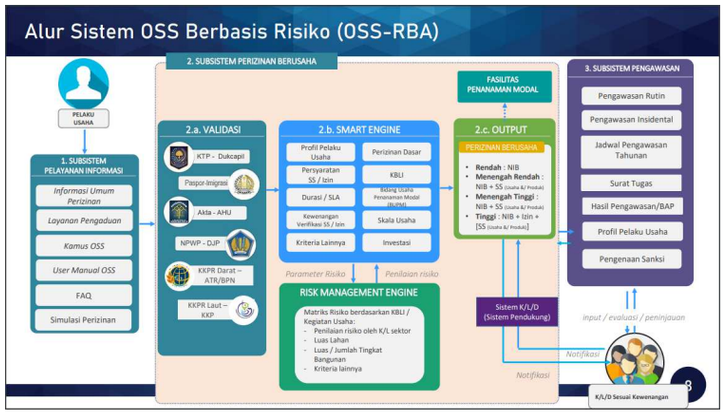
		6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan massa air dengan penggunaan debit kurang dari 5 liter/detik (lima liter perdetik); 2. Pemanfaatan massa air skala mikro dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas; 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal); 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Air (PUPA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

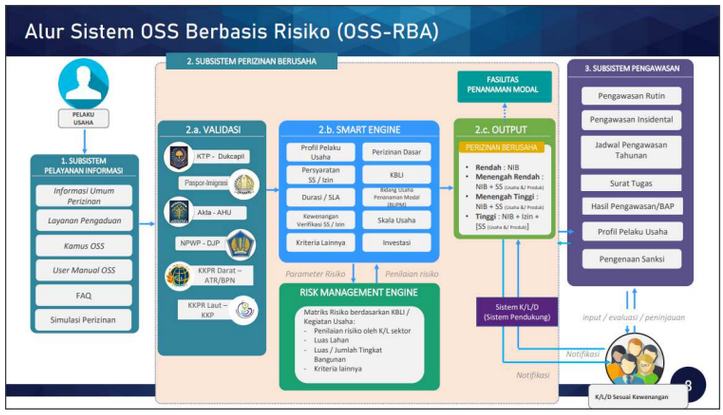
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan massa air dengan penggunaan debit lebih dari 5 liter/detik sampai dengan 20 liter/detik; 2. Pemanfaatan massa air skala kecil dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas; 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal); 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Air (PUPA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

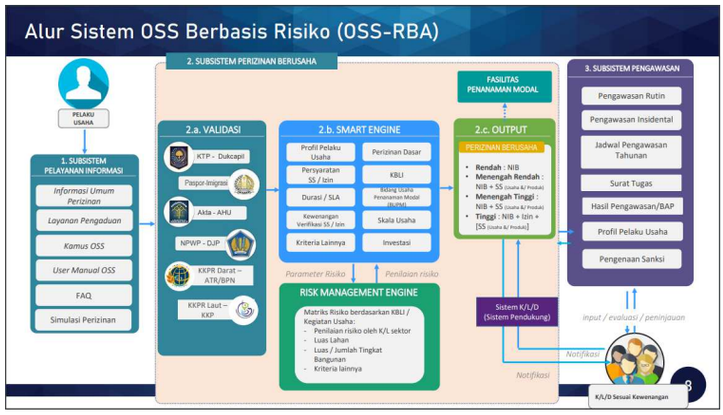
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan massa air dengan penggunaan debit kurang dari 20 liter/detik sampai dengan 50 liter/detik; 2. Pemanfaatan massa air skala menengah dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas; 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal); 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Air (PUPA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

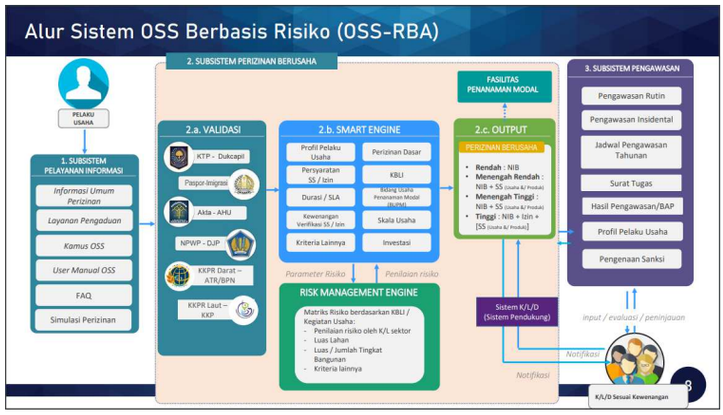
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan massa air dengan penggunaan debit lebih dari 50 liter/detik; 2. Pemanfaatan massa air skala besar dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru..
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas; 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal); 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Air (PUPA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

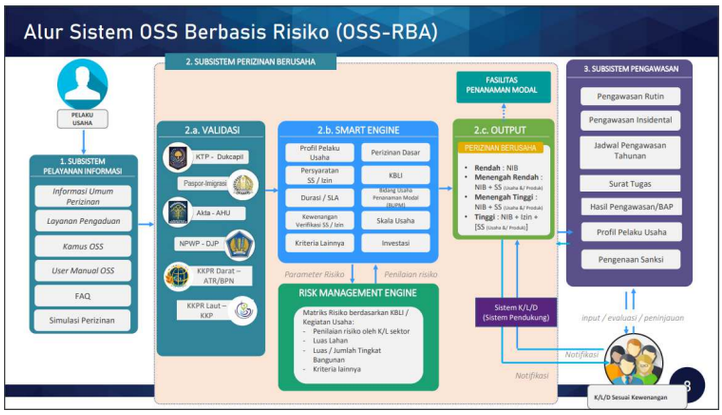
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan jasa aliran air dengan penggunaan debit kurang dari 5 liter/detik; 2. Pemanfaatan jasa aliran air skala mikro dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas. 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Energi Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal) 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Energi Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Energi Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Energi Air (PUPEA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Energi Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

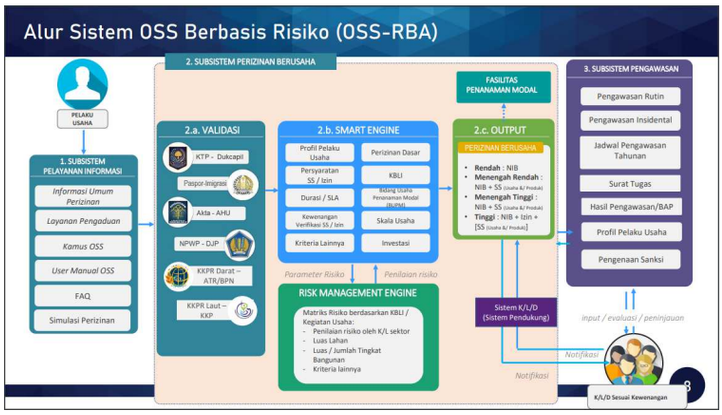
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan jasa aliran air dengan penggunaan debit lebih dari 5 liter/detik sampai dengan 20 liter/detik; 2. Pemanfaatan jasa aliran air skala mikro dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas. 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Energi Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal) 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Rekomendasi dari Gubernur; dan 5. Proposal teknis. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Energi Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Energi Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Energi Air (PUPEA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Energi Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

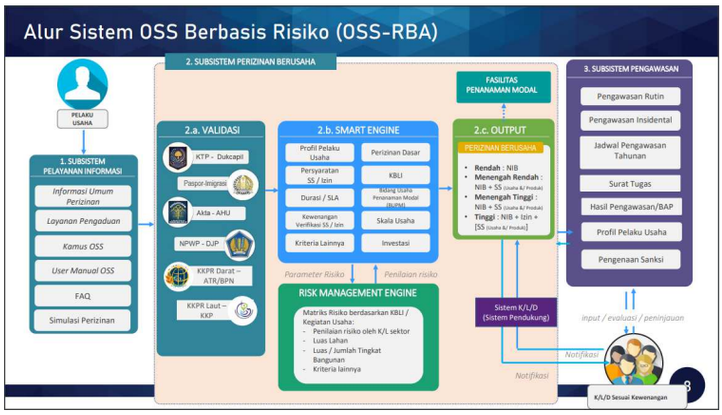
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan massa air dengan penggunaan debit lebih dari 20 liter/detik sampai dengan 50 liter/detik; 2. Pemanfaatan jasa aliran air skala mikro dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas. 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Energi Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal) 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Energi Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Energi Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Energi Air (PUPEA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Energi Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

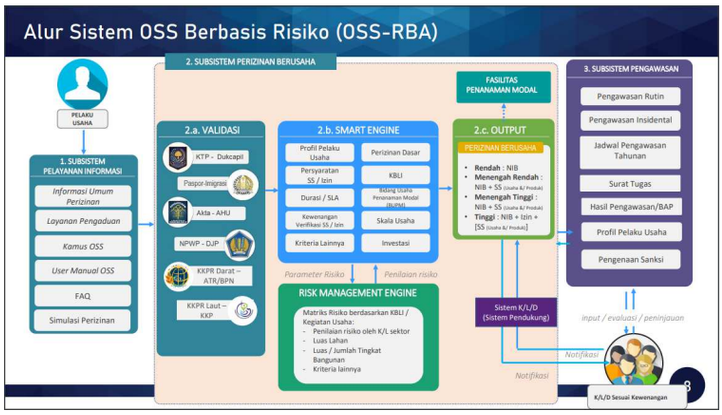
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha skala mikro, untuk memanfaatkan jasa aliran air dengan penggunaan debit lebih dari 50 liter/detik; 2. Pemanfaatan jasa aliran air skala mikro dilakukan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya, dan taman buru.
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persyaratan Administrasi: a. Pakta Integritas. 2. Persyaratan Teknis: a. Pertimbangan teknis dari Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; b. Rencana kegiatan usaha/proposal usaha; c. Melakukan pemberian tanda batas areal usaha yang dimohon; d. Membuat peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1 : 10.000 (satu berbanding sepuluh ribu); e. Membuat rencana Pemanfaatan Energi Air; f. Persetujuan Lingkungan (Amdal) 3. Persyaratan Biaya: a. Membayar PNBP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. **Kewajiban :** 1. Menyampaikan rencana kerja tahunan yang disahkan oleh Kepala UPT Ditjen yang membidangi konservasi sumber daya alam dan ekosistem atau Kepala UPTD yang mengelola Tahura sesuai kewenangannya; 2. Melaksanakan kegiatan pemanfaatan secara nyata di lapangan paling lama 6 (enam) bulan setelah izin diterbitkan; 3. Melaksanakan rencana kerja tahunan; 4. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan tahunan; 5. Menjaga agar kegiatan Pemanfaatan Energi Air tidak menimbulkan kerusakan kawasan konservasi dan ekosistemnya; 6. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Pemanfaatan Energi Air; 7. Menjaga kebersihan lingkungan dan kelestarian alam;

		8. Memberikan kemudahan bagi petugas baik Pusat maupun daerah pada saat melakukan pengawasan, pembinaan dan evaluasi; 9. Melaksanakan kegiatan konservasi sumber daya air; 10. Melaksanakan pengamanan di areal izin; 11. Membayar Pungutan Usaha Pemanfaatan Energi Air (PUPEA) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pemanfaa-tan Jasa Lingkungan Energi Air Skala mikro pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR LINGKUNGAN HIDUP DAN KEHUTANAN

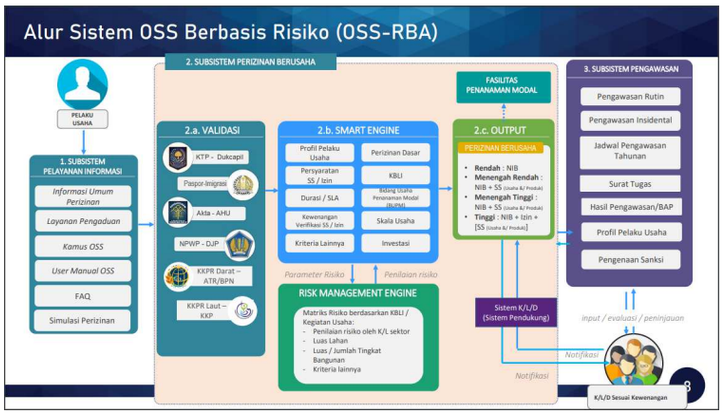
KBLI : 2209 Usaha kehutanan lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : 1. Usaha pengusahaan sarana wisata alam pada zona/blok pemanfaatan pada taman nasional, taman wisata alam, taman hutan raya; 2. Meliputi usaha penyediaan sarana wisata tirta, sarana akomodasi, sarana transportasi, sarana transportasi khusus (helicopter, seaplane, ultralight, submarine, catamaran boat) dan sarana wisata petualangan alam;
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Rencana kegiatan usaha atau proposal usaha, yang memuat informasi: a. Pendahuluan (Latar Belakang, Tujuan Kegiatan Usaha, letak/lokasi areal yang dimohon). b. Rencana Kegiatan Usaha (memberikan gambaran umum dan penjelasan pelaksanaan kegiatan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam yang dilaksanakan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan wisata alam dan konservasi di kawasan, bagi masyarakat sekitar kawasan, bagi penerimaan negara dan bagi perusahaan/koperasi sendiri, menjelaskan juga mengenai jenis kegiatan usaha sarana yang akan dikembangkan, jenis dan jumlah sarana yang akan dibangun, rencana tenaga kerja, serta rencana investasi); dan c. Penutup (menjelaskan mengenai asumsi-asumsi dan harapan untuk terselenggaranya kegiatan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai). 2. Pertimbangan Teknis diterbitkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD provinsi atau kabupaten/kota sesuai kewenanganya yang dilengkapi dengan peta lokasi yang dimohon; 3. Pertimbangan Teknis diterbitkan oleh Kepala OPD/UPTD yang membidangi kepariwisataan. 4. Pakta Integritas yaitu surat pernyataan bermaterai yang berisi paling sedikit menyatakan: a. menjamin bahwa semua dokumen yang dilampirkan dalam permohonan adalah benar dan sah; b. melakukan permohonan perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; c. tidak memberi, menerima, menjanjikan sesuatu dalam bentuk apapun berkaitan dengan permohonan; dan d. sanggup untuk memenuhi semua kewajiban. 5. Berita Acara Pemberian Tanda Batas yang ditandatangani oleh timyang terdiridari pemohon dan UPT/UPTD sesuai kewenangannya dan diketahuioleh Kepala UPT atau Kepala

		UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya; 6. Peta areal rencana kegiatan usaha yang akan dilakukan dengan skala paling kecil 1:25.000 (satu banding dua puluh lima ribu) yang ditandatangani oleh pihak pemohon dan disetujui/disahkan oleh Kepala UPT atau Kepala UPTD Provinsi atau Kepala UPTD Kabupaten/Kota sesuai dengan kewenangannya 7. Membuat rencana pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam dan disahkan oleh Direktur Jenderal yang membidangi Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem, serta dilengkapi dengan dokumen rencana tata letak (site plan) dan desain fisik sarana dan prasarana yang akan dibangun yang disahkan oleh Direktur Teknis. Rencana pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam memuat informasi: a. Pendahuluan (latar belakang, maksud dan tujuan); b. Data Umum Perusahaan (badan hukum perusahaan, alamat perusahaan, bidang usaha, organisasi perusahaan, keuangan); c. Data Umum Areal yang diusahakan (Letak, Luas dan Batas Areal Usaha, Aksesibilitas, Potensi Objek Daya Tarik Wisata Alam di sekitar areal usaha, Potensi Sosial Ekonomi Masyarakat dan Kebijakan Pengembangan Wilayah di Sekitar Areal Usaha); d. Rencana Kegiatan Pengusahaan (Penataan Areal Pengusahaan, Pengamanan dan Pemeliharaan Areal Pengusahaan, Pembangunan dan Pemeliharaan sarana, prasarana dan fasilitas pendukung lainnya, Pengelolaan Pengunjung, Pengelolaan Lingkungan, Mitigasi, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat, Pemasaran) dan rencana kegiatan lain sesuai ketentuan; e. Rencana Investasi, Rencana Biaya dan Perkiraan Pendapatan (Memuat rencana investasi yang akan ditanamkan, rincian biaya operasional kegiatan pengusahaan dan rincian perkiraan sumber-sumber pendapatan selama pengusahaan); dan f. Analisis Investasi (Uraian tentang kelayakan investasi yang akan ditanamkan terkait dengan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam yang meliputi uraian perhitungan NPV, IRR, BCR dan Pay Back Period) g. Lampiran: 1. Matriks Rencana Kegiatan Selama Periode Pengusahaan yang dibuat per Lima Tahun yang memuat nama kegiatan, satuan fisik, volume, biaya; 2. Peta Areal Kerja sarana jasa lingkungan wisata alam sesuai Berita Acara pemberian tanda batas; 3. Dokumen Site Plan memuat informasi sebagai berikut: a. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup) d. Dasar-dasar Pertimbangan Pengembangan Rencana Tata Letak (pertimbangan kebijakan, ekologis, fisik, teknis, estetika, Nilai Sejarah/Historis, dan Sosial dan Budaya) c. Rencana Tata Letak (rencana tata ruang, rencana tata bangunan, dan rencana pengembangan infrastruktur antara lain jaringan jalan, jaringan komunikasi, jaringan instalasi air, jaringan listrik, dll) d. Penutup (harapan dan asumsi yang dapat mendukung pelaksanaan pengembangan pada areal perencanaan) e. Lampiran berupa Peta Site Plan 4. Dokumen Desain Fisik memuat informasi sebagai berikut: a. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan, Ruang Lingkup);

		b. Pendekatan perencanaan (Kebijakan, Ekologis, Fisik, Teknis, Estetika dan Sosial dan Budaya); c. Detail Engineering Design (DED) Fisik Bangunan (jenis-jenis bangunan yang akan dikembangkan, bahan-bahan yang digunakan dan asalnya, ukuran bangunan, bentuk bangunan serta penjelasan atas DED bangunan, sifat bangunan dan konstruksi bangunan); d. Penutup (harapan dan asumsi atas penyusunan desain fisik); dan e. Lampiran berupa gambar DED; dan 5. Membayar Iuran Perizinan Berusaha Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada kawasan konservasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 6. Pemenuhan persyaratan dilaksanakan maksimal 1 (satu) tahun setelah memperoleh Surat Perintah Pemenuhan Persyaratan yang diterbitkan oleh Direktur Jenderal. 7. Perizinan Berusaha Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam pada Kawasan Konservasi berlaku selama jangka waktu 35 (tiga puluh lima) tahun dan dapat diperpanjang. 8. Persetujuan Lingkungan; **Kewajiban :** 1. Menyusun Dokumen Rencana Karya Lima Tahunan (RKL) dan disahkan oleh Kepala UPT Direktorat Jenderal yang membidangi Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem, yang terdiri dari: a. Rencana Karya Lima Tahunan Tahap Pertama yang memuat informasi sebagai berikut: 1. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan) 2. Rencana Kegiatan: a. Rencana Penyusunan Dokumen Perencanaan b. Rencana Pembangunan Sarana Prasarana c. Rencana Pemeliharaan Sarana Prasarana d. Rencana Pengamanan dan Pemeliharaan Areal PengusahaanM e. Rencana Pengembangan SDM f. Rencana Pengelolaan Pengunjung g. Rencana Pelaksanaan Mitigasi h. Rencana Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat i. Rencana Pengelolaan Lingkungan j. Rencana Pemasaran k. Rencana Usaha Pariwisata Alam l. Rencana Jumlah Pengunjung 3. Lampiran b. Rencana Karya Lima Tahunan Lanjutan yang memuat informasi sebagai berikut: 1. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan) 2. Rencana dan Realisasi Pelaksanaan RKL Tahap Sebelumnya 3. Kendala dan Upaya Penyelesaian 4. Rencana Kegiatan: a. Rencana Penyusunan Dokumen Perencanaan b. Rencana Pembangunan Sarana Prasarana c. Rencana Pemeliharaan Sarana Prasarana d. Rencana Pengamanan dan Pemeliharaan Areal Pengusahaan e. Rencana Pengembangan SDM f. Rencana Pengelolaan Pengunjung g. Rencana Pelaksanaan Mitigasi h. Rencana Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat i. Rencana Pengelolaan Lingkungan j. Rencana Pemasaran

		k. Rencana Usaha Pariwisata Alam l. Rencana Jumlah Pengunjung 5. Lampiran c. Jangka Waktu atau periode dokumen RKL didasarkan pada tahun takwim (tahun berdasarkan kalender yang berawal dari Januari dan berakhir pada 31 Desember). d. RKL Pertama disusun selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah diperoleh pengajuan PB-PSWA. e. RKL Tahap kedua dan seterusnya disusun selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan sebelum berakhirnya RKL berjalan. 2. Menyusun Dokumen Rencana Kerja Tahunan (RKT) dan disahkan oleh UPT Direktorat Jenderal yang membidangi Konservasi Sumber Daya Alam dan Ekosistem yang terdiri dari: a. Rencana Karya Tahunan Tahap Pertama yang memuat informasi sebagai berikut: 1. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan) 2. Rencana Kegiatan dan Investasi: a. Rencana Penyusunan Dokumen Perencanaan b. Rencana Pembangunan Sarana Prasarana c. Rencana Pemeliharaan Sarana Prasarana d. Rencana Pengamanan dan Pemeliharaan Areal Pengusahaan e. Rencana Pengembangan SDM f. Rencana Pengelolaan Pengunjung g. Rencana Pelaksanaan Mitigasi h. Rencana Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat i. Rencana Pengelolaan Lingkungan j. RencanaPemasaran k. Rencana Usaha Pariwisata Alam l. Rencana Jumlah Pengunjung 3. Lampiran b. Rencana Karya Tahunan Lanjutan yang memuat informasi sebagai berikut: 1. Pendahuluan (Latar Belakang, Maksud dan Tujuan) 2. Rencana dan Realisasi Pelaksanaan RKT Tahap Sebelumnya 3. Kendala dan Upaya Penyelesaian 4. Rencana Kegiatan dan Investasi: a. Rencana Penyusunan Dokumen Perencanaan b. Rencana Pembangunan Sarana Prasarana c. Rencana Pemeliharaan Sarana Prasarana d. Rencana Pengamanan dan Pemeliharaan Areal Pengusahaan e. Rencana Pengelolaan Pengunjung f. RencanaPelaksanaanMitigasi g. Rencana Pengembangan SDM h. Rencana Pelibatan dan Pemberdayaan Masyarakat i. Rencana Pengelolaan Lingkungan j. RencanaPemasaran k. Rencana Usaha Pariwisata Alam l. Rencana Jumlah Pengunjung 5. Lampiran c. Jangka Waktu atau periode dokumen RKT didasarkan pada tahun takwim (tahun berdasarkan kalender yang berawal dari Januari dan berakhir pada 31 Desember). d. RKT Tahap Pertama disusun selambat-lambatnya 2 (dua) bulan setelah RKL tahap pertama disahkan. e. RKT Tahap kedua dan seterusnya disusun selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sebelum berakhirnya RKT berjalan. 3. Merealisasikan pembangunan sarana dan prasarana serta fasilitas wisata alam sesuai dengan RKT yang telah disahkan paling lambat 1 (satu) tahun setelah Izin diterbitkan;

		4. Melaksanakan kegiatan pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam sesuai dokumen RKT yang telah disahkan; 5. Melaksanakan pengamanan kawasan dan potensinya serta pengamanan pengunjung pada areal usaha; 6. Menjaga kebersihan lingkungan tempat usaha termasuk pengelolaan limbah dan sampah; 7. Merehabilitasi kerusakan yang terjadi akibat kegiatan Perizinan Usaha; 8. Memberi akses kepada petugas pemerintah yang ditunjuk untuk melakukan pemantauan, pengawasan, evaluasi, dan pembinaan kegiatan Izin Pengusahaan Sarana Jasa Lingkungan Wisata Alam; 9. Memelihara aset negara bagi pemegang izin yang memanfaatkan sarana milik pemerintah; 10. penyampaian laporan keuangan yang telah diaudit oleh akuntan publik sebagaimana dimaksud dalam huruf i paling lambat pada tanggal 30 bulan Juni tahun berikutnya; 11. membayar Pungutan PNBP sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses;

		b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	30 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB + Izin Pengusahaan sarana jasa lingkungan wisata alam pada kawasan konservasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan

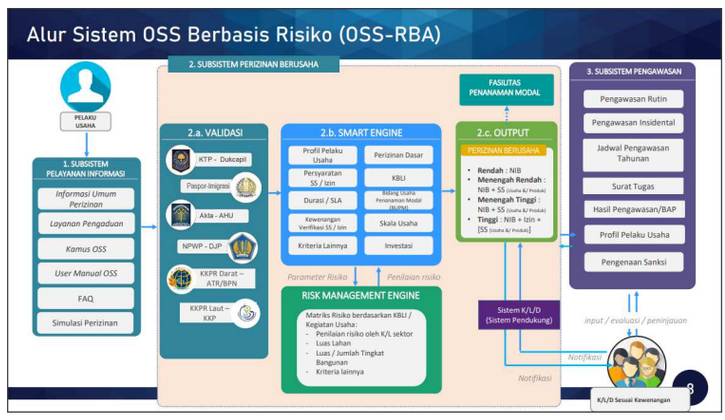
		klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Lingkungan Hidup Dan Kehutanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan

		mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10211 Industri Penggaraman / Pengeringan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

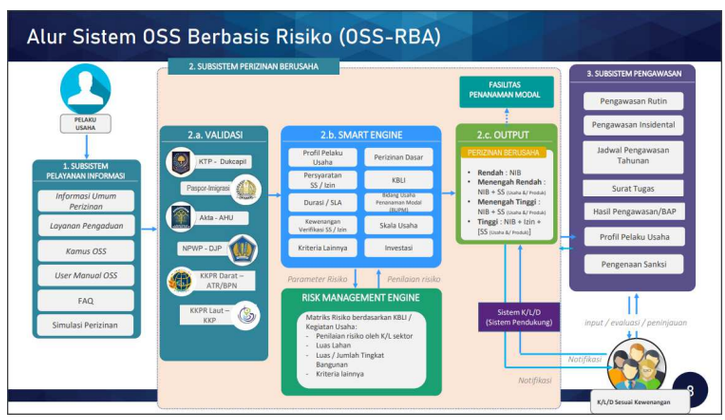
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada

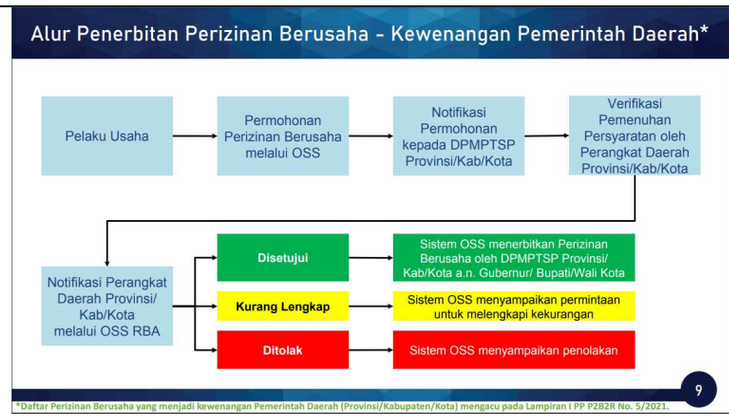
		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10212 Industri Pengasapan/ Pemanggangan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Memenuhi SNI Wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI Wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

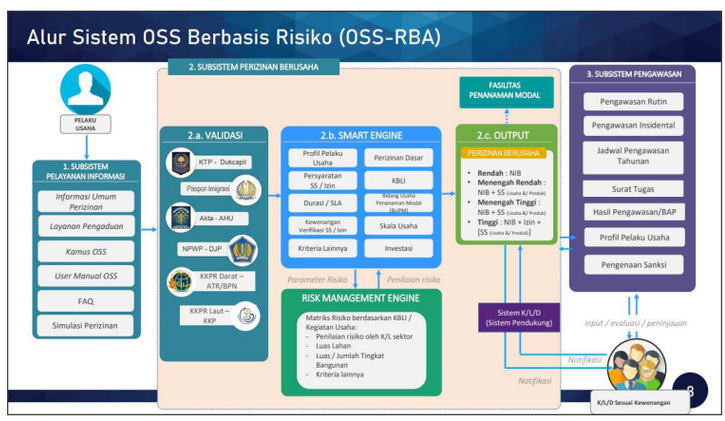
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10214 Industri Pemindangan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara secara wajib.3
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

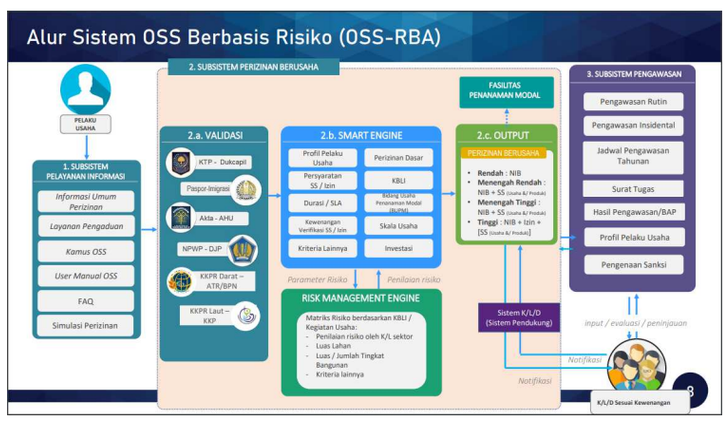
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10215 Industri Peragian/Fermentasi Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara secara wajib.3
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

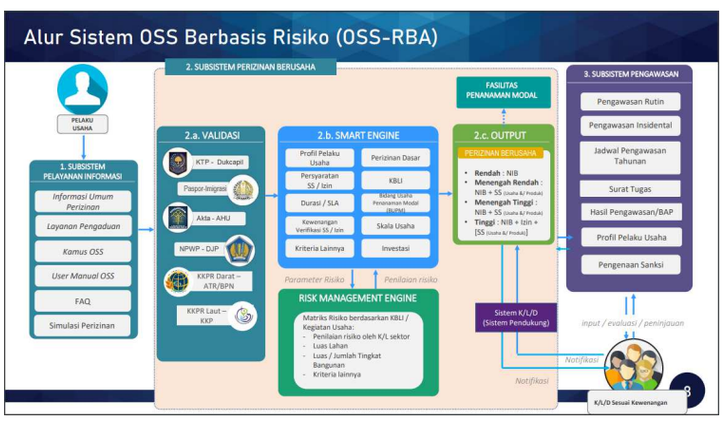
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10291 Industri Penggaraman / Pengeringan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara secara wajib.3
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10292 Industri Pengasapan/ Pemanggangan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara secara wajib.3
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

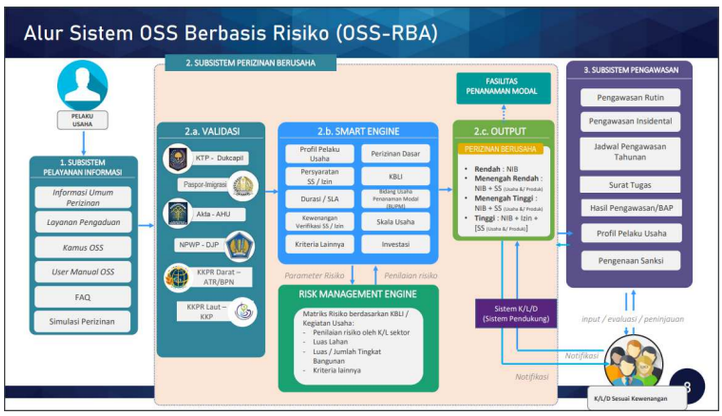
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

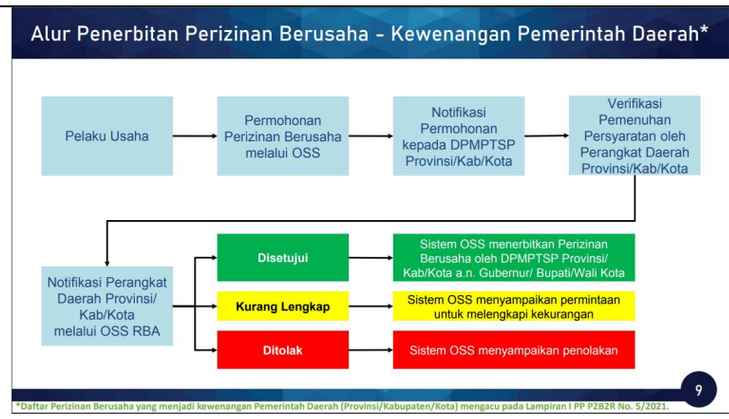
		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10294 Industri Pemindangan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 3. Laporan Kegiatan Usaha.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10295 Industri Peragian / Fermen tasi Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

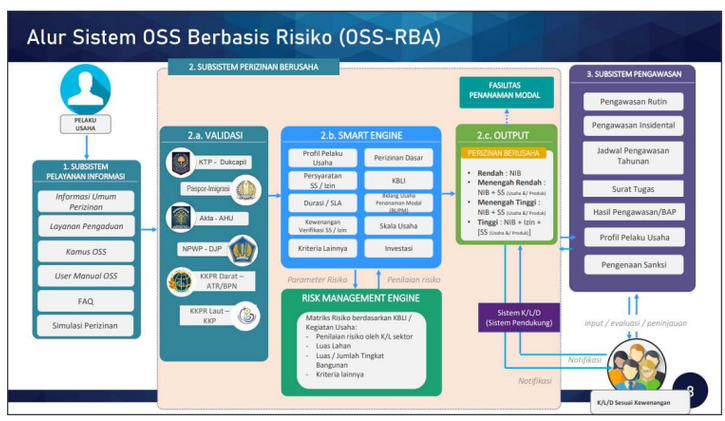
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10298 Industri Pengolahan Rumput Laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

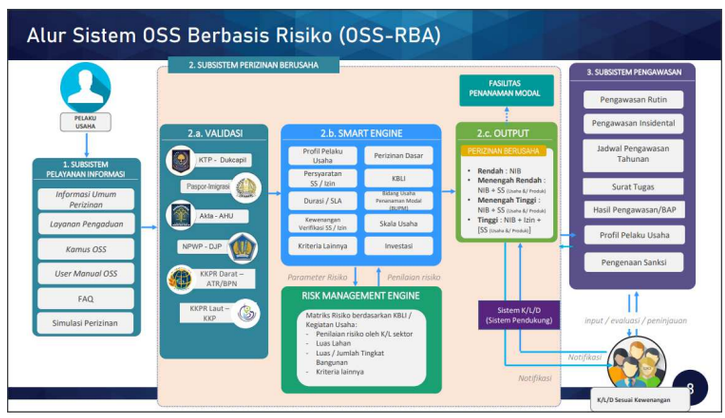
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

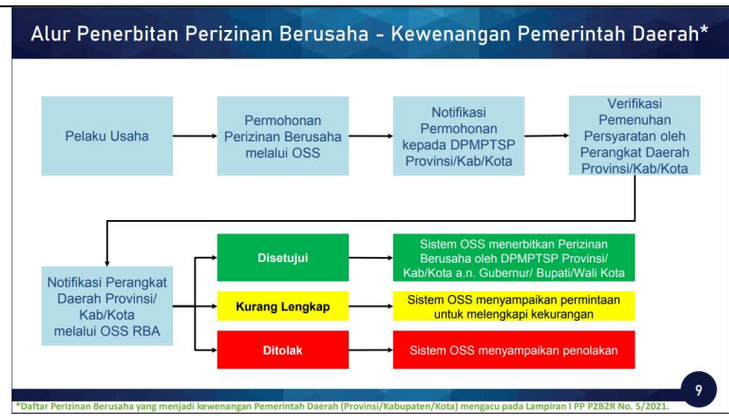
		6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10311 Industri Pengasinan/ Pemanisan Buah-Buahan dan Sayu ran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

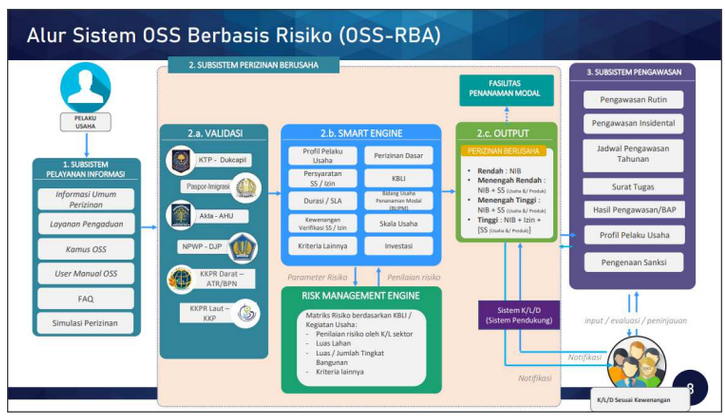
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

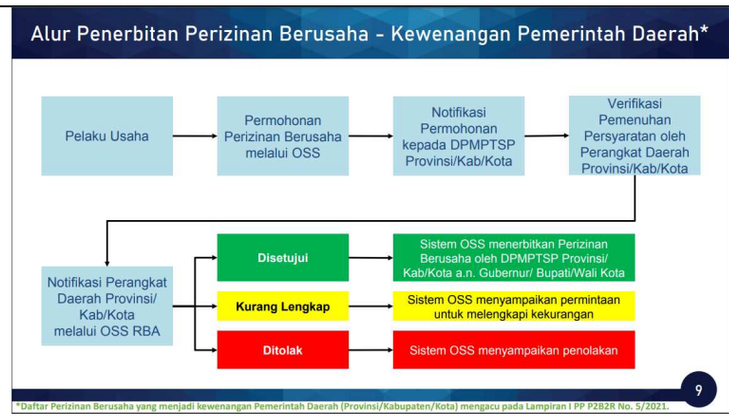
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10312 Industri Pelumatan Buah-Buahan dan Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

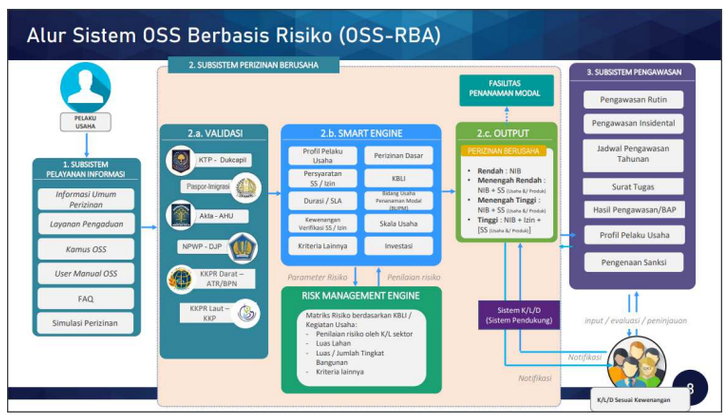
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

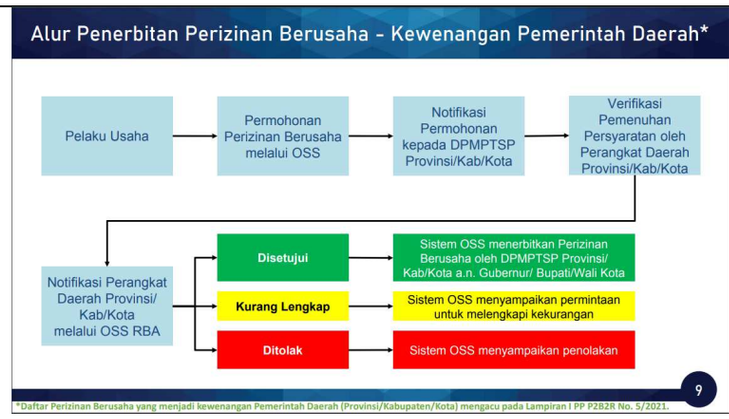
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10313 Industri Pengeringan Buah-Buahan dan Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

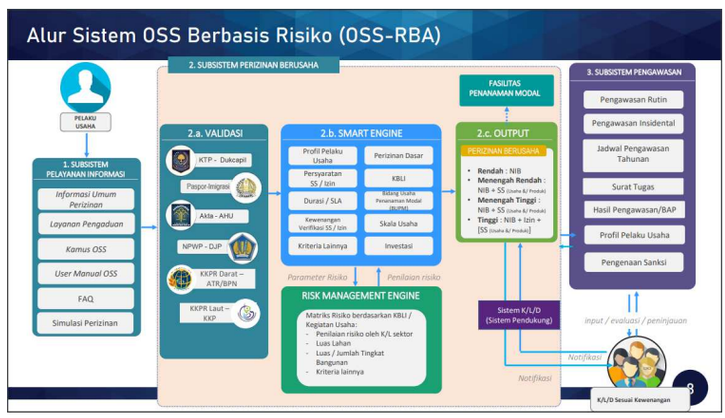
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

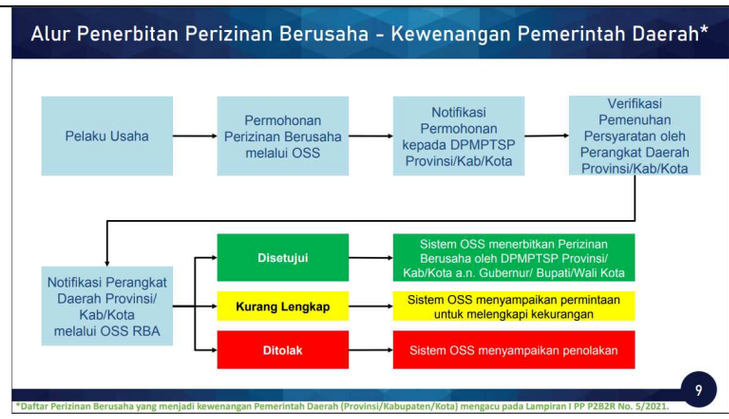
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10314 Industri Pembekuan Buah-Buahan dan Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

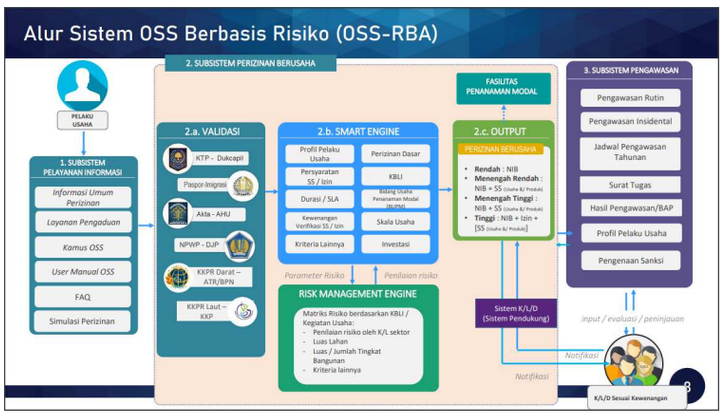
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

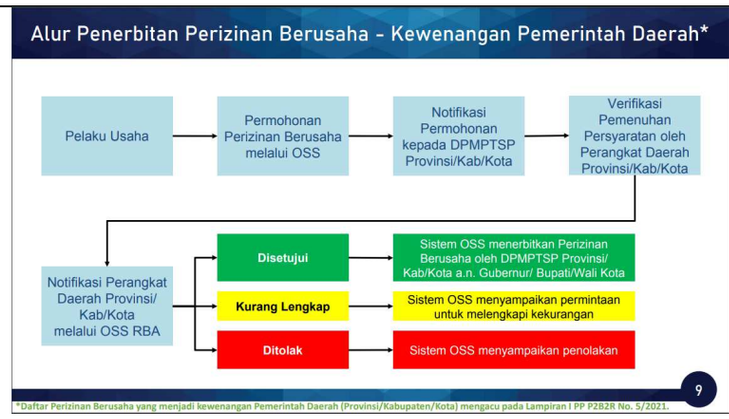
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10320 Industri Pengolahan dan Pengawetan Buah-Buahan dan Sayuran dalam Kaleng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

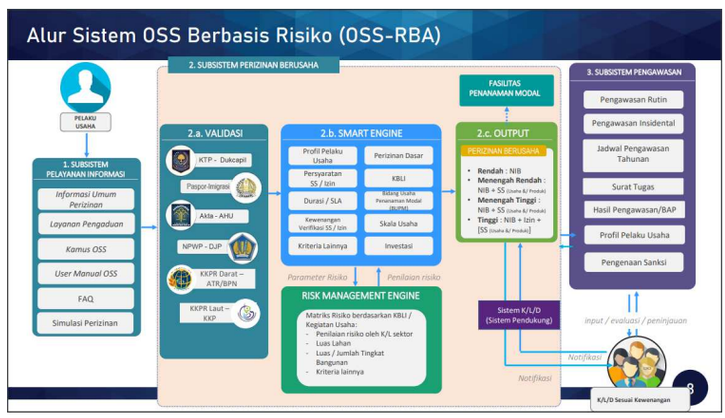
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

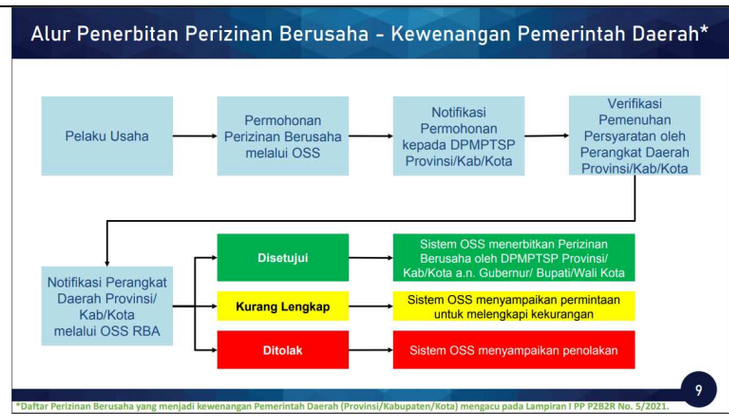
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10330 Industri Pengolahan Sari Buah dan Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

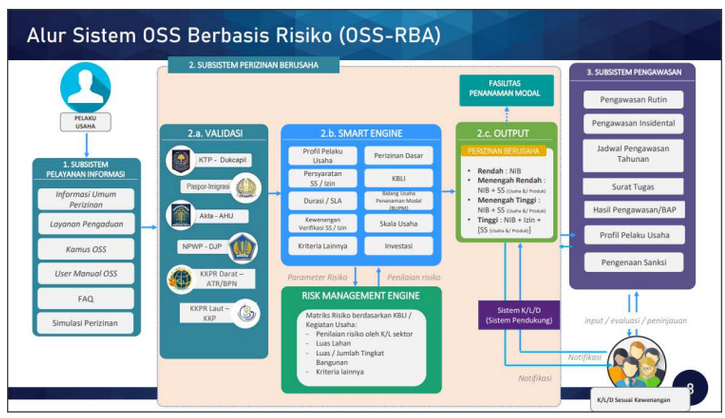
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

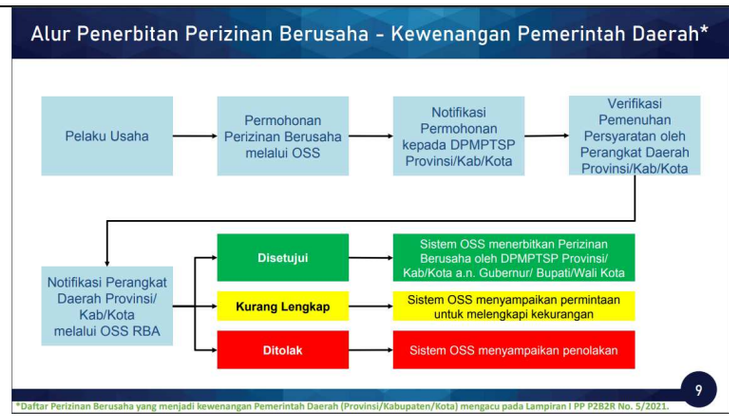
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10391 Industri Tempe Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

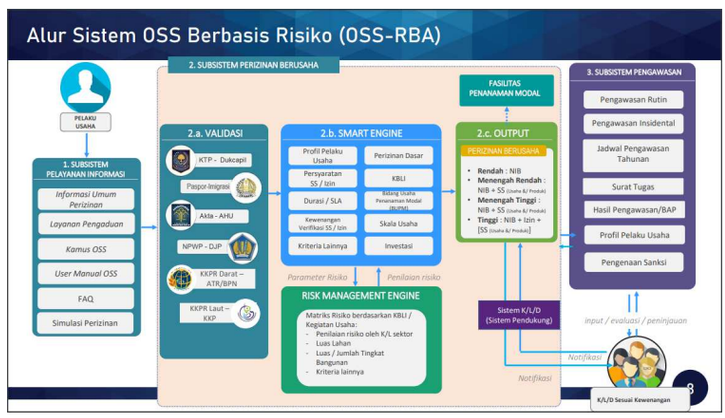
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

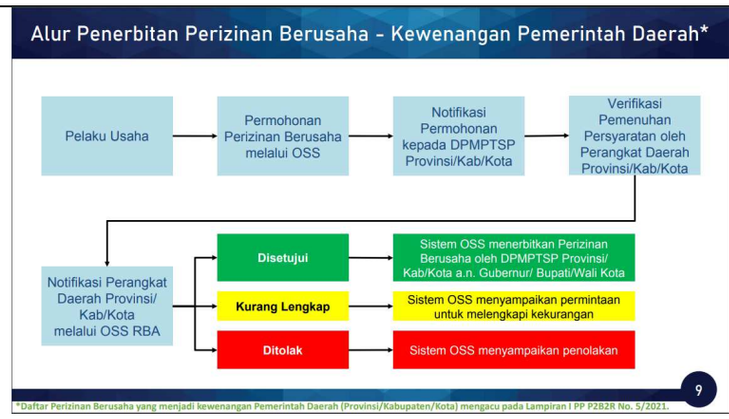
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10392 Industri Tahu Kedelai
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

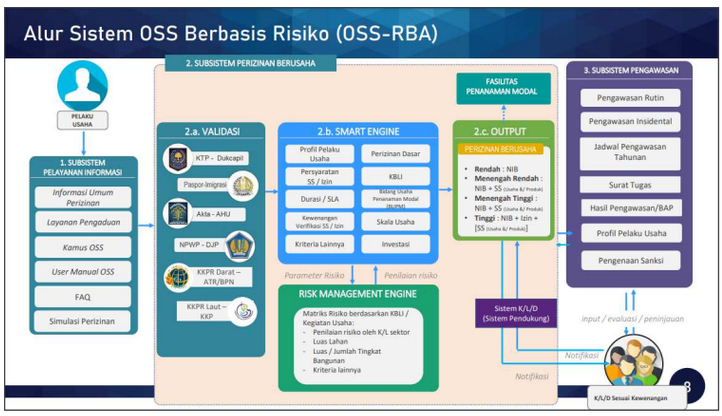
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

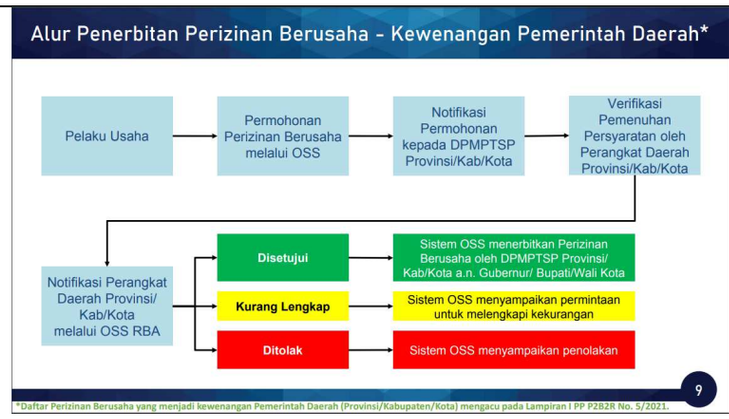
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10393 Industri Pengolahan dan Pengawetan Kedelai dan Kacang-Kacangan Lainnya selain Tahu dan Tempe
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

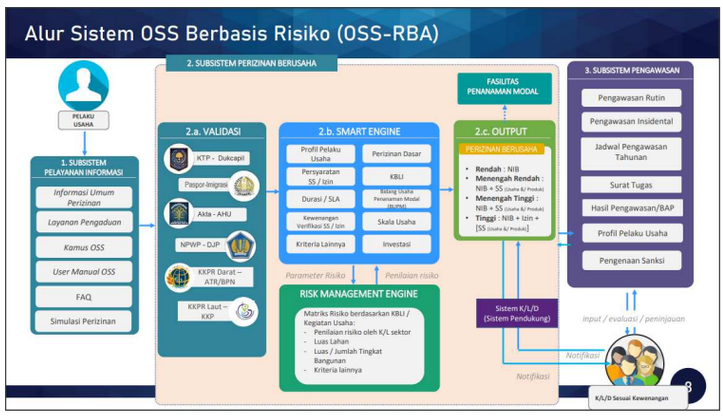
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

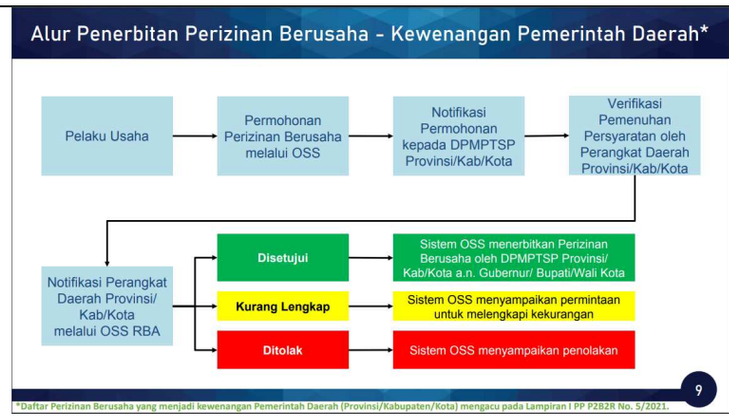
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10399 Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya Buah- Buahan dan Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

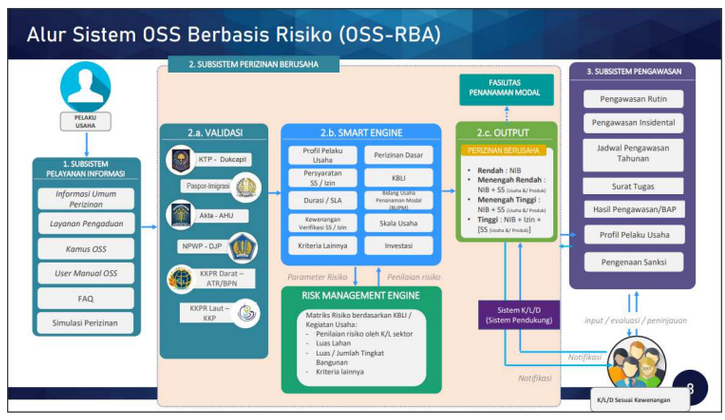
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10421 Industri Kopra
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanganan limbah sesuai kelestarian lingkungan hidup; dan 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menghasilkan produk sesuai standar dan keamanan pangan. 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

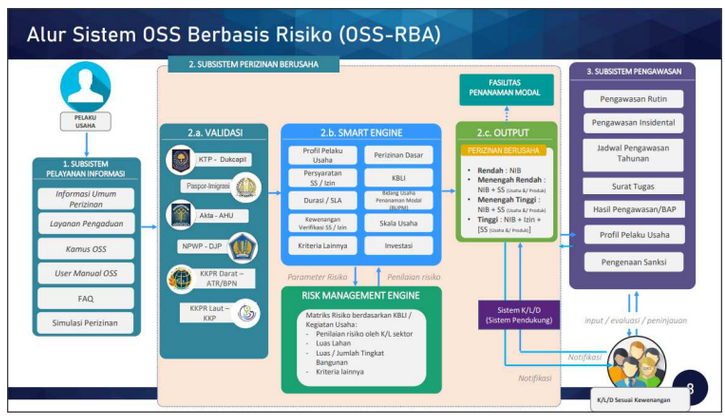
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10422 Industri Minyak Mentah Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanganan limbah sesuai kelestarian lingkungan hidup; dan 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menghasilkan produk sesuai standar dan keamanan pangan. 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

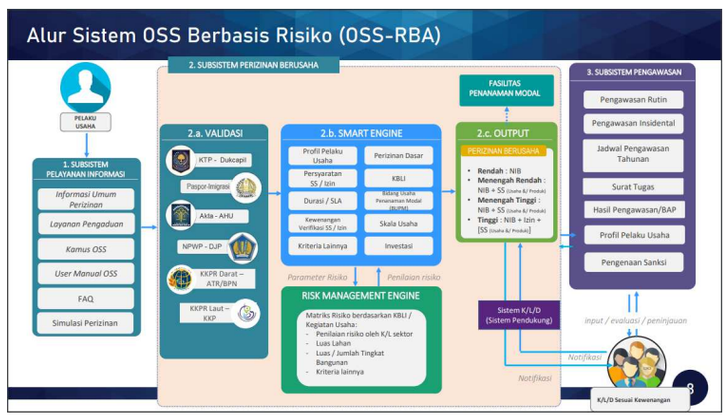
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan

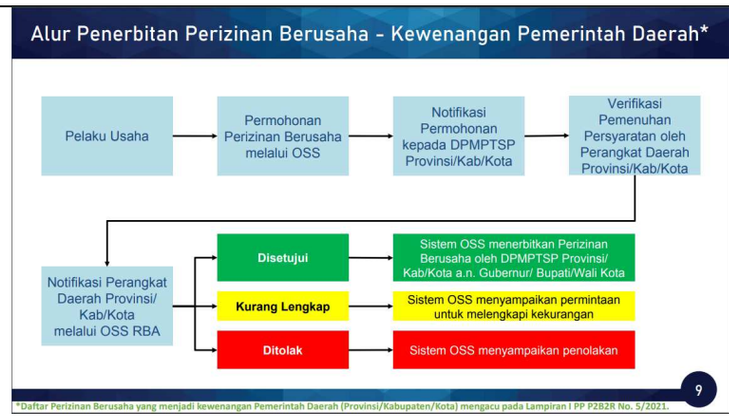
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10423 Industri Minyak Goreng Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

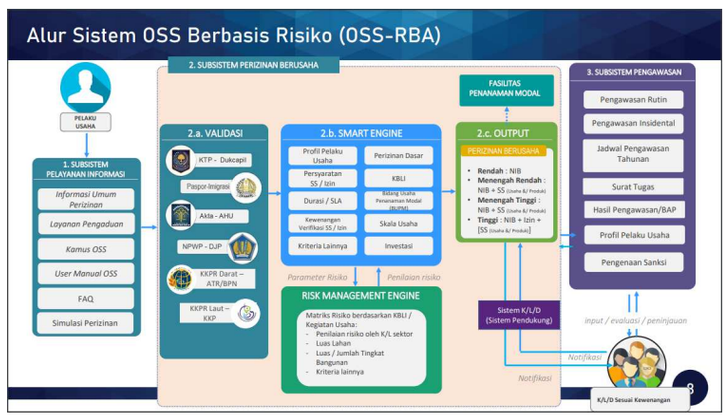
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Standar Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian;

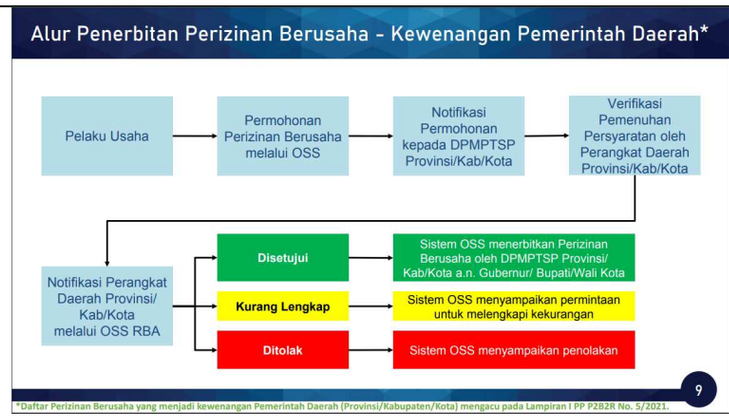
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10424 Industri Tepung dan Pelet Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

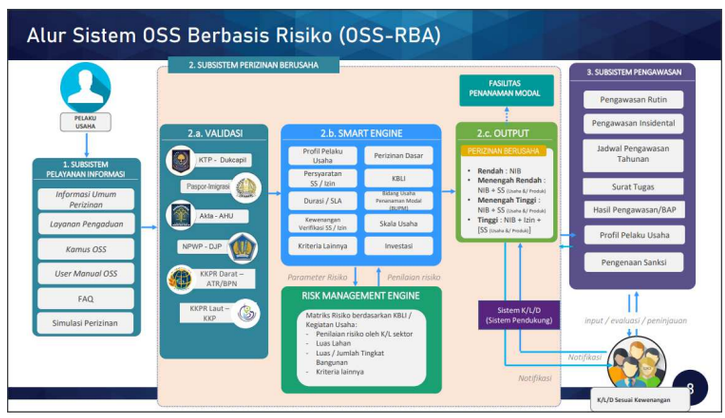
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

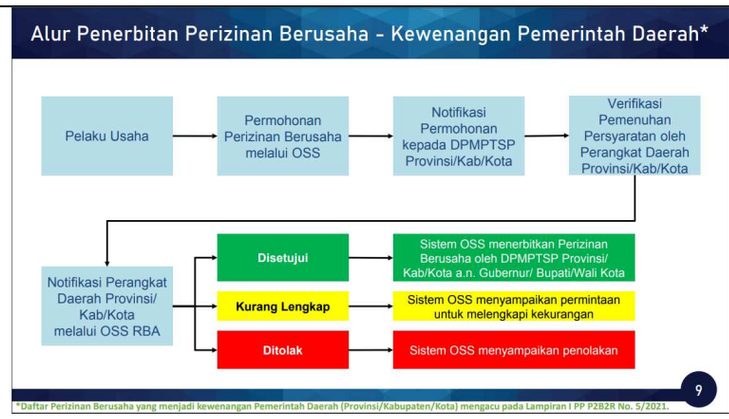
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10435 Industri Pemisahan/ Fraksinasi Minyak Murni Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

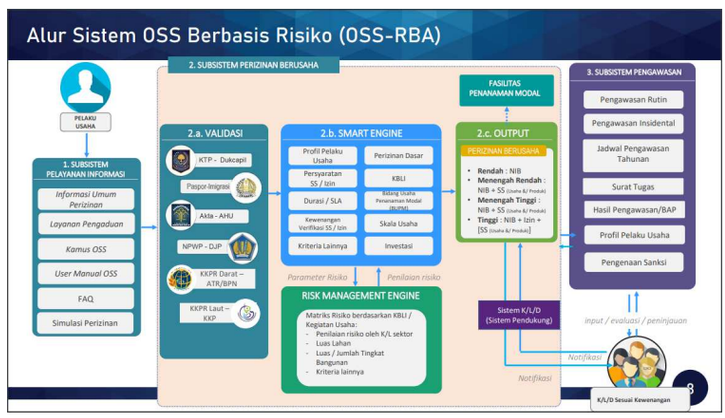
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

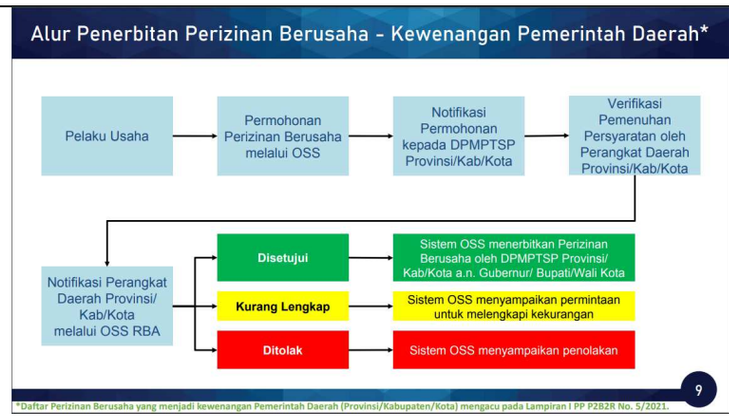
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10436 Industri Pemisahan/ Fraksinasi Minyak Murni Inti Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

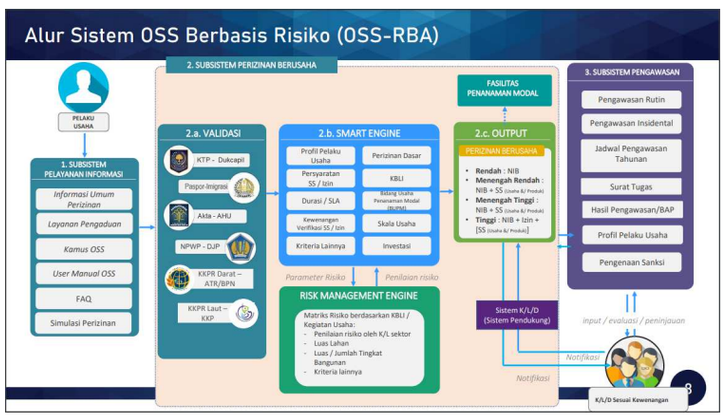
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

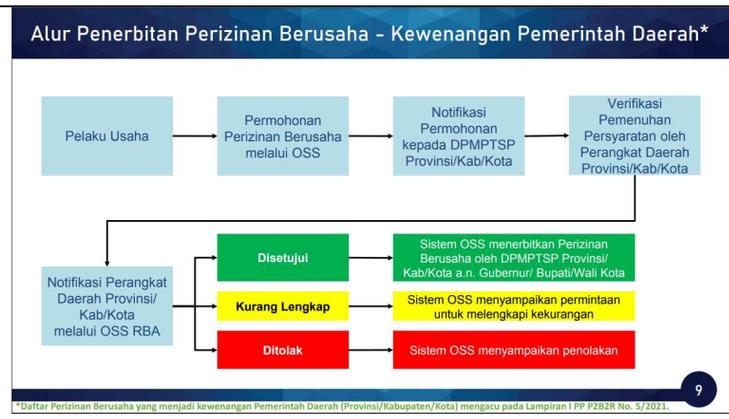
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10490 Industri Minyak Mentah dan Lemak Nabati dan Hewani Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

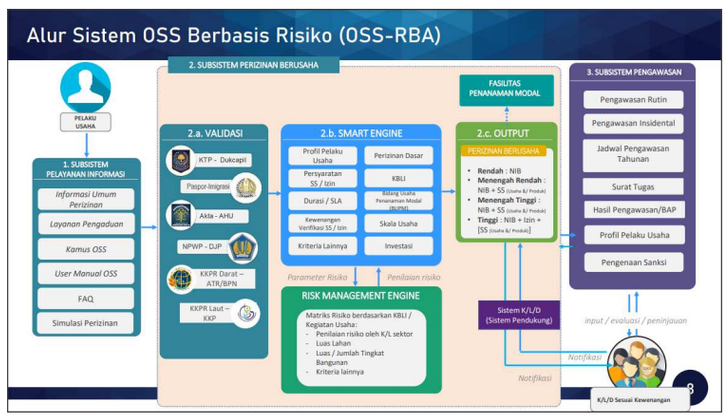
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

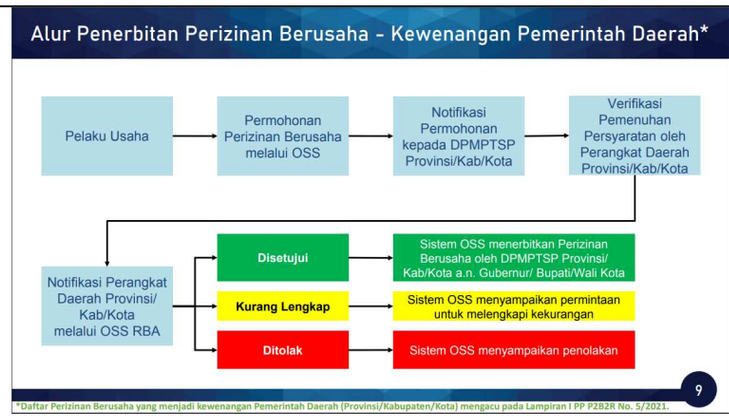
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10531 Industri Pengolahan Es Krim
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

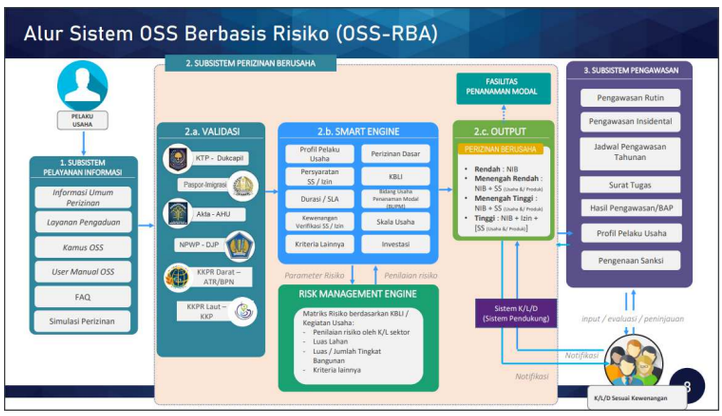
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

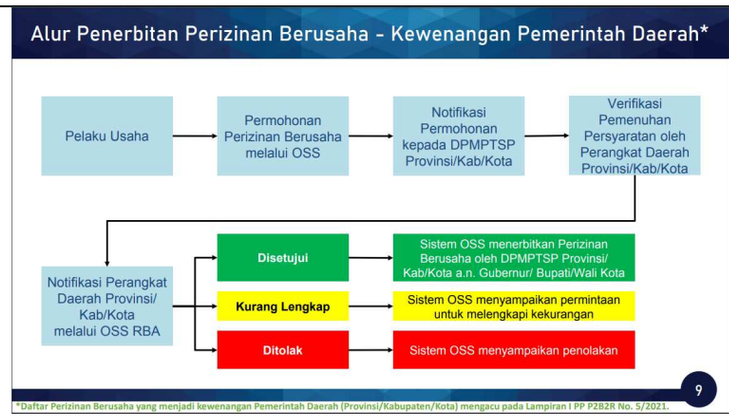
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10532 Industri Pengolahan Es Sejenisnya yang Dapat Dimakan (Bukan Es Batu dan Es Balok)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

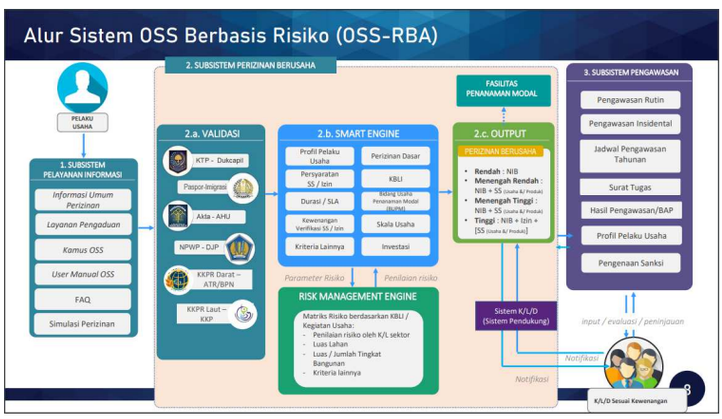
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

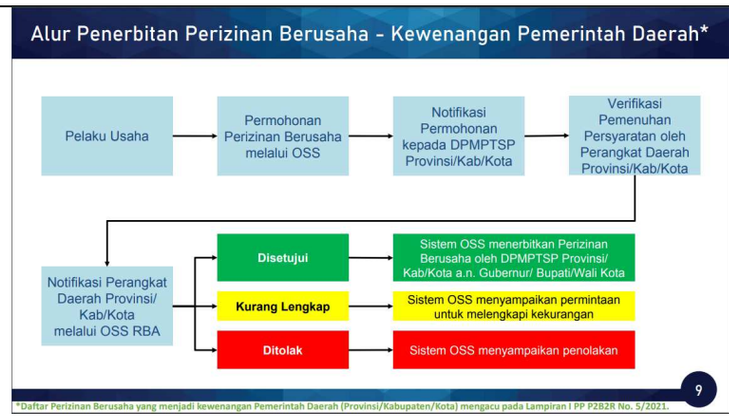
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10611 Industri Penggilingan Gandum dan Serelia Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Produk dari Susu Lainnya; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

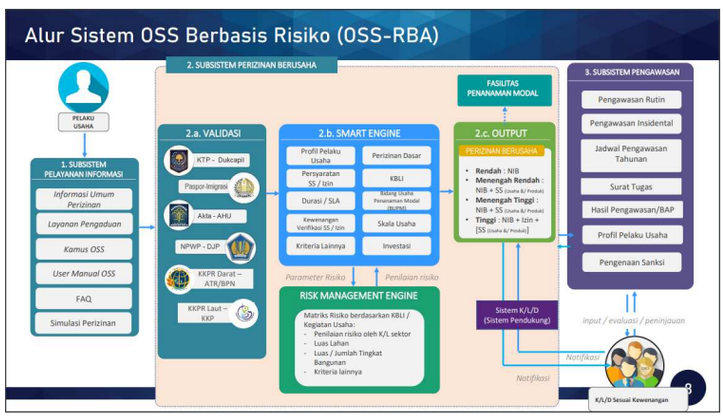
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

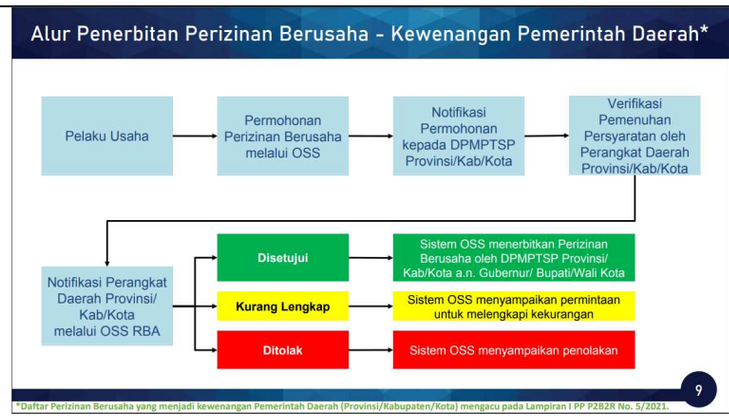
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10612 Industri Penggilingan Aneka Kacang (Termasuk Leguminous)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

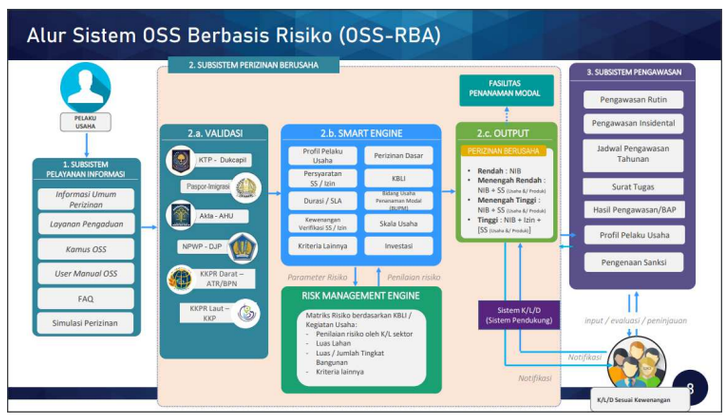
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

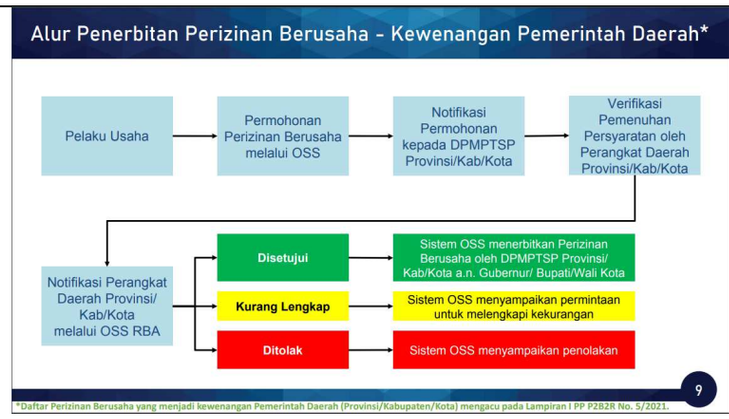
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10613 Industri Penggilingan Aneka Umbi dan Sayuran (termasuk Rhizoma)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

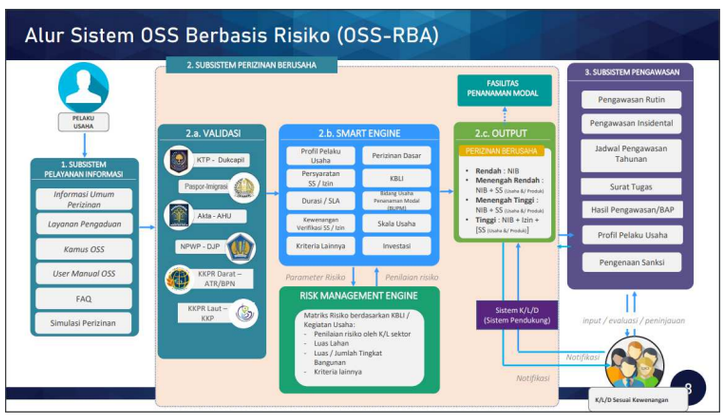
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

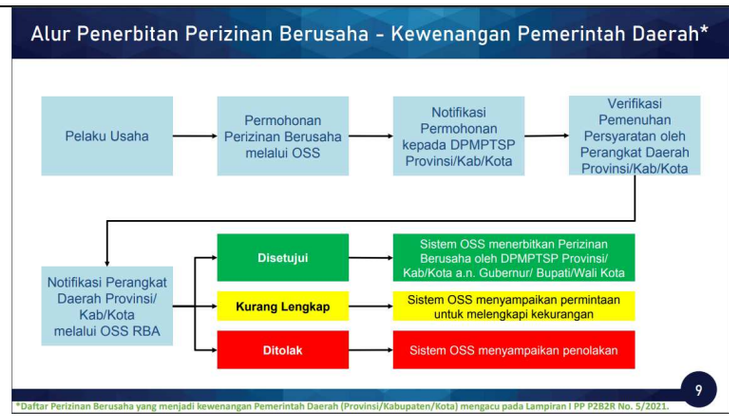
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10614 Industri Tepung Campuran dan Adonan Tepung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

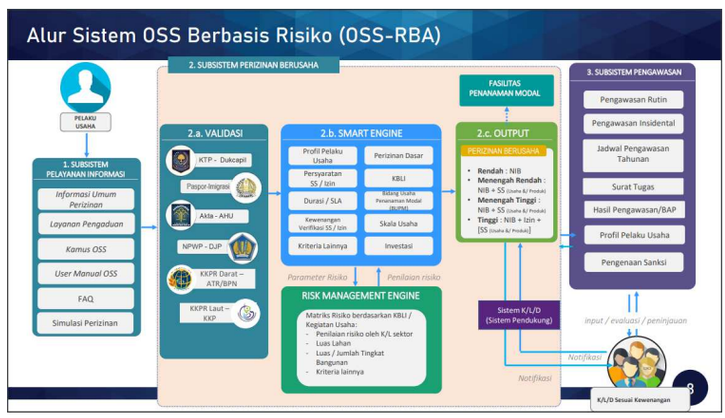
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

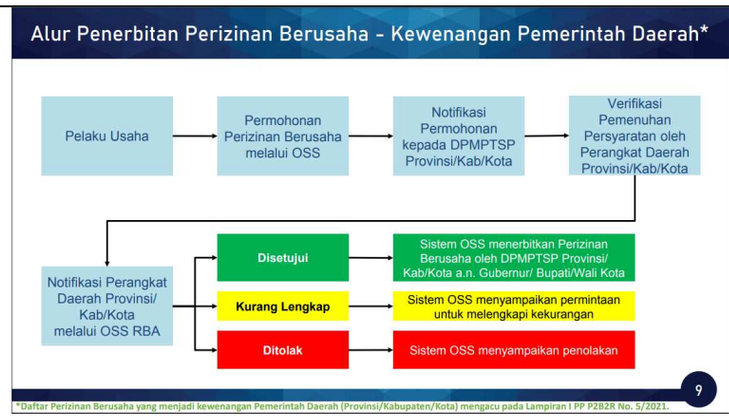
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10615 Industri Makanan Sereal
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

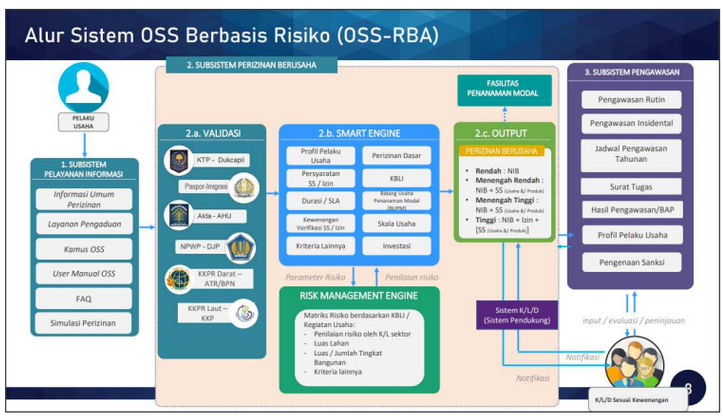
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

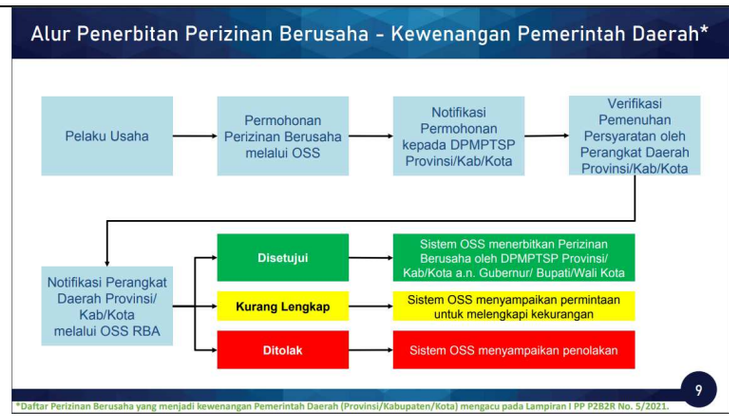
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10621 Industri Pati Ubi Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

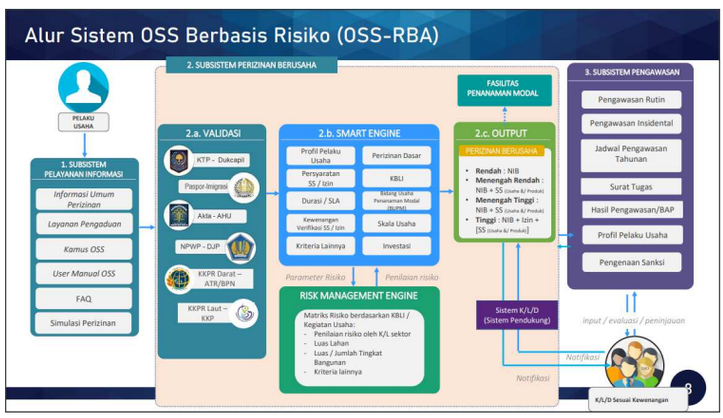
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

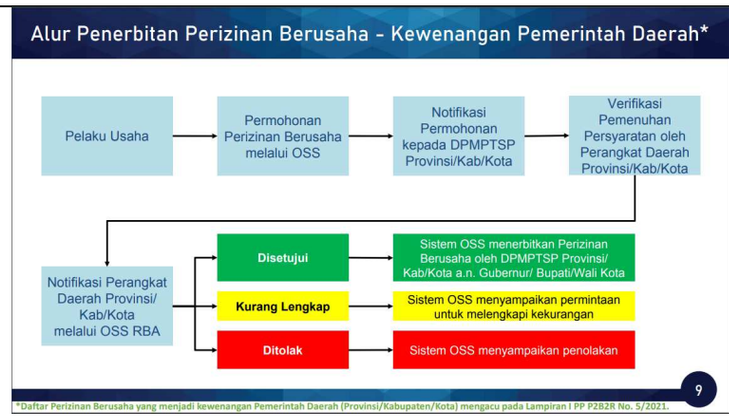
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10622 Industri Berbagai Macam Pati Palma
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

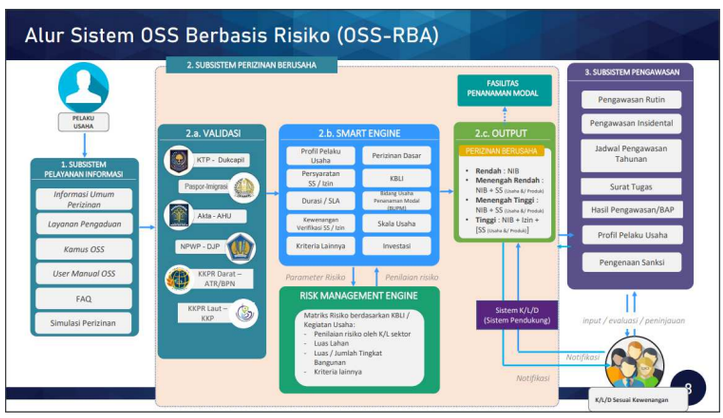
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

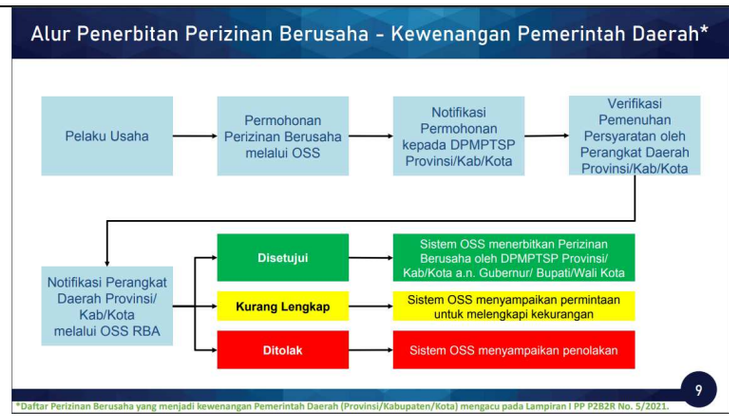
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10629 Industri Pati Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

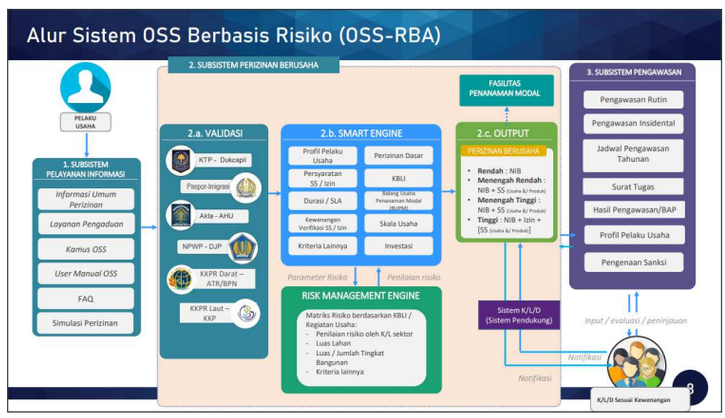
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

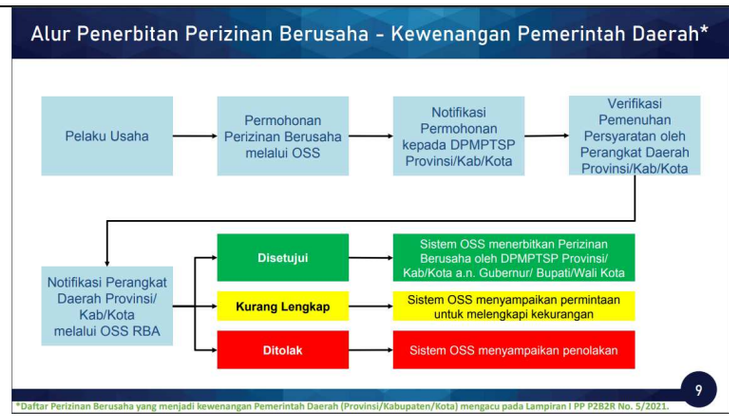
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10631 Industri Penggilingan Padi dan Penyosohan Beras
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

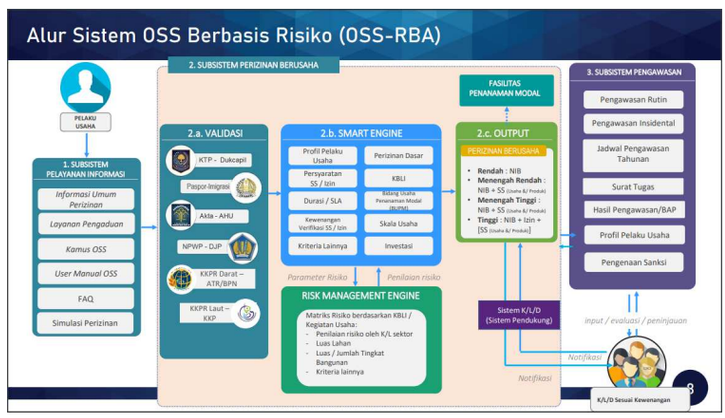
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

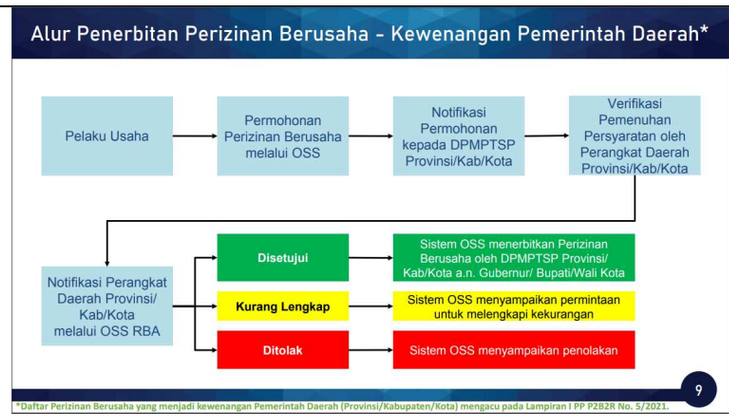
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10632 Industri Penggilingan dan Pembersihan Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

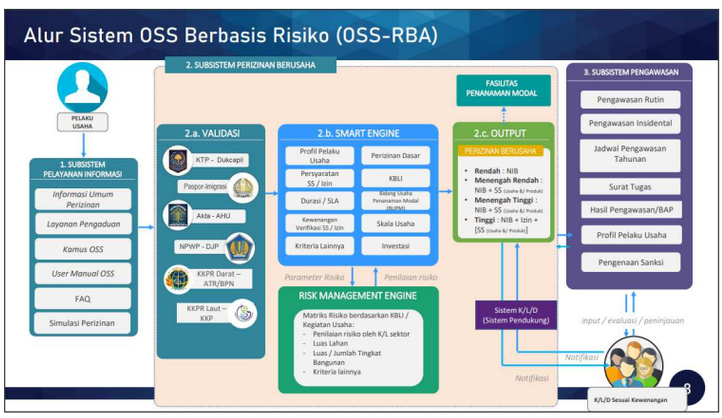
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

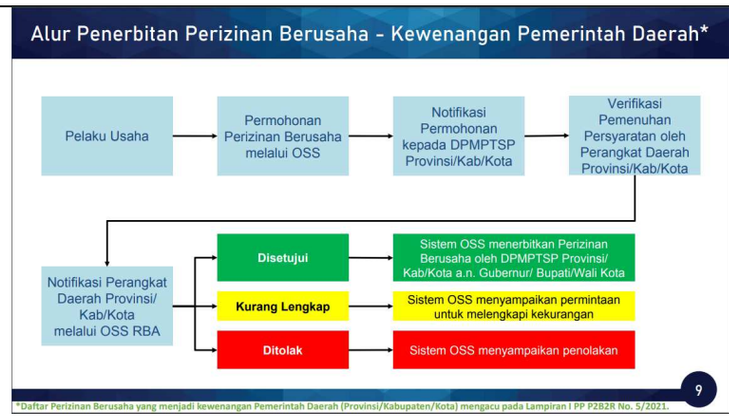
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10633 Industri Tepung Beras dan Tepung Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

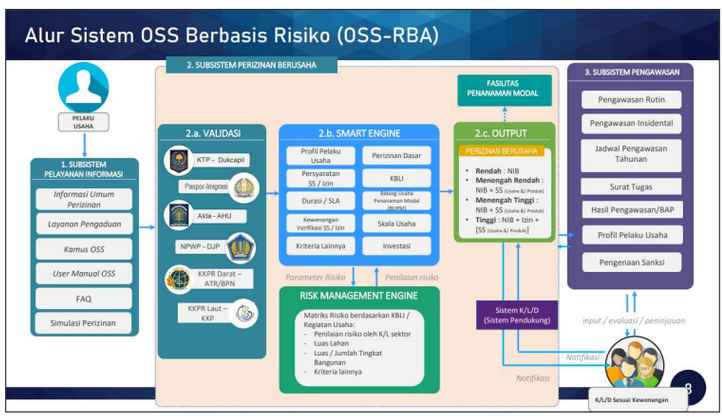
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

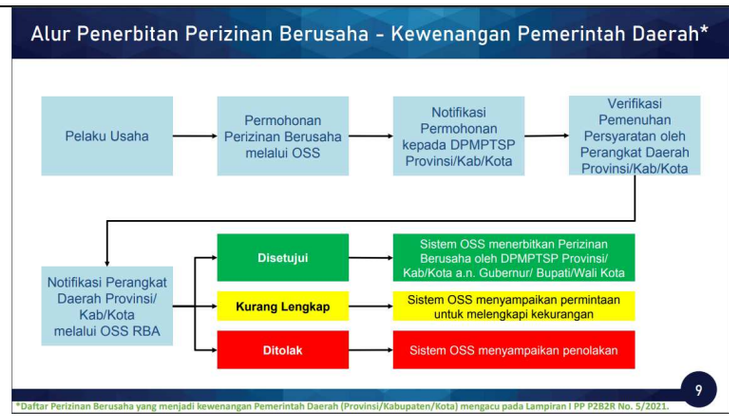
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10634 Industri Pati Beras dan Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

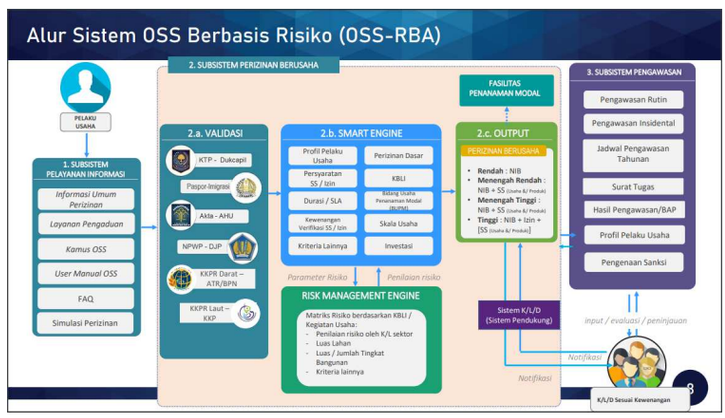
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

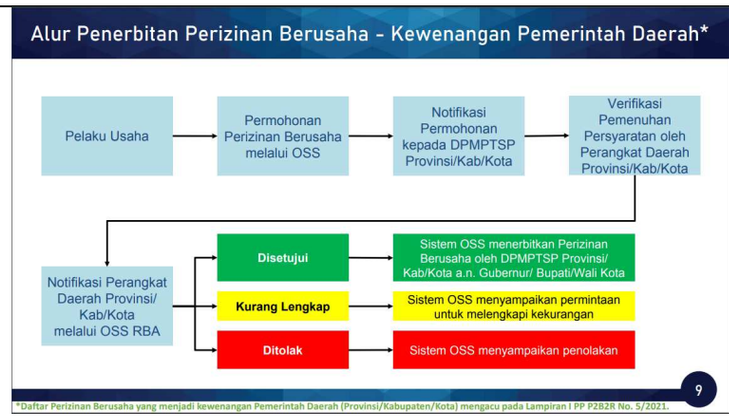
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10710 Industri Produk Roti dan Kue
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

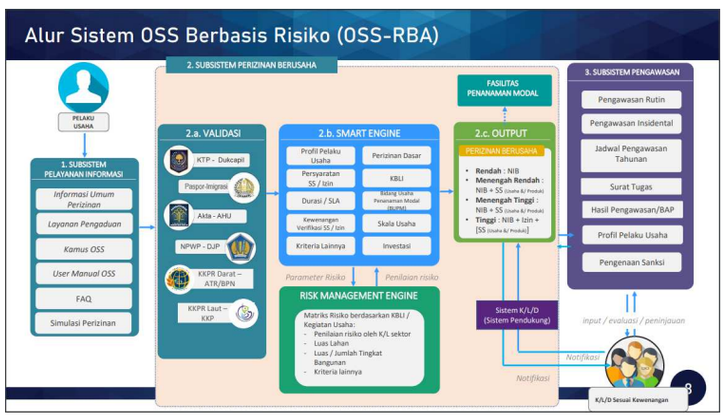
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

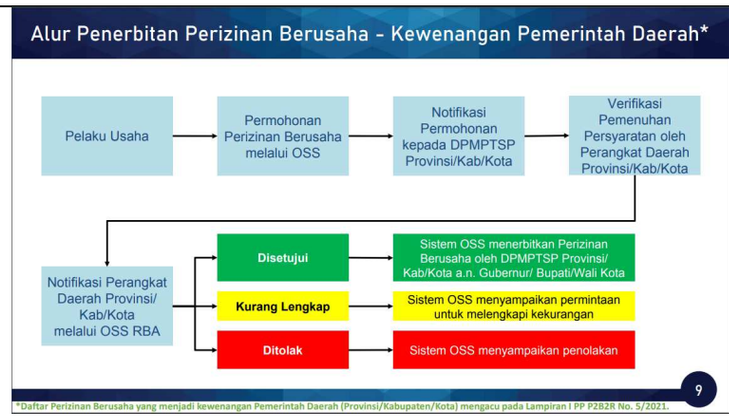
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10722 Industri Gula Merah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

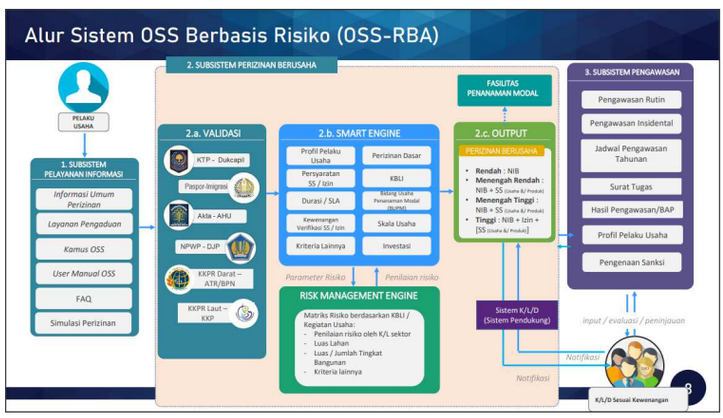
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

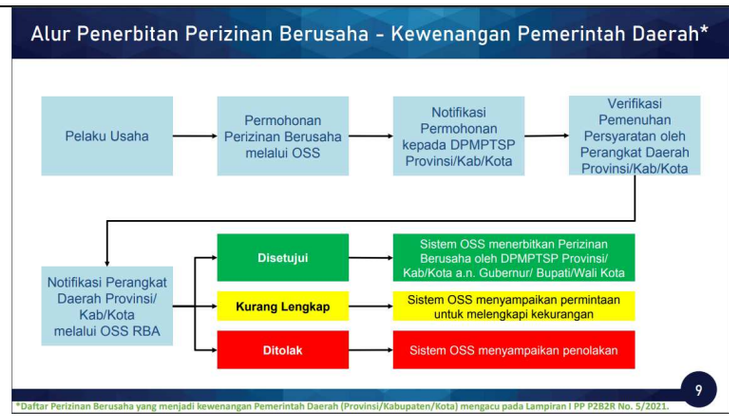
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10729 Industri Pengolahan Gula Lainnya Bukan Sirop
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

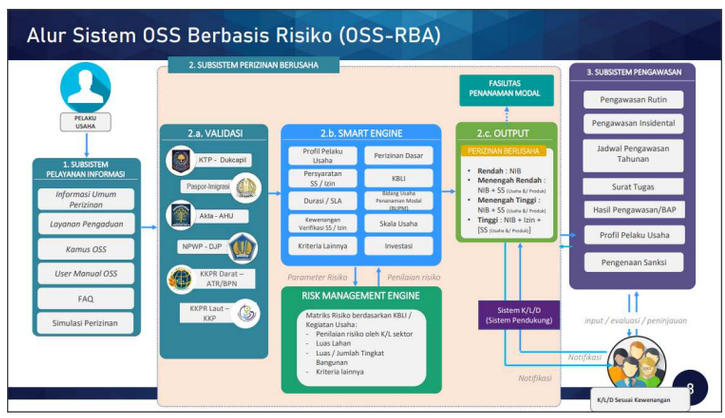
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

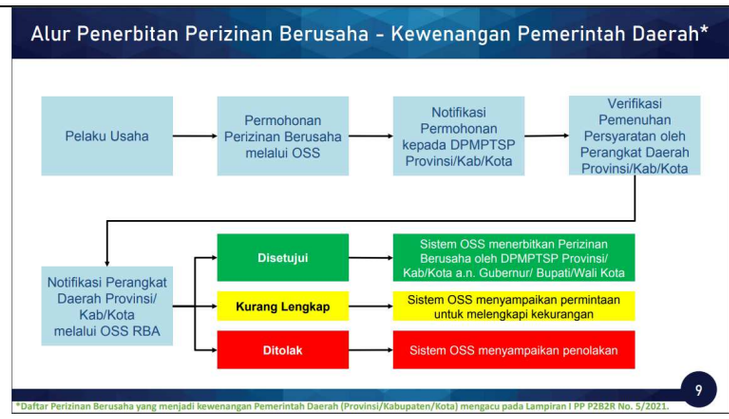
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10733 Industri Manisan Buah-Buahan dan Sayuran Kering
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

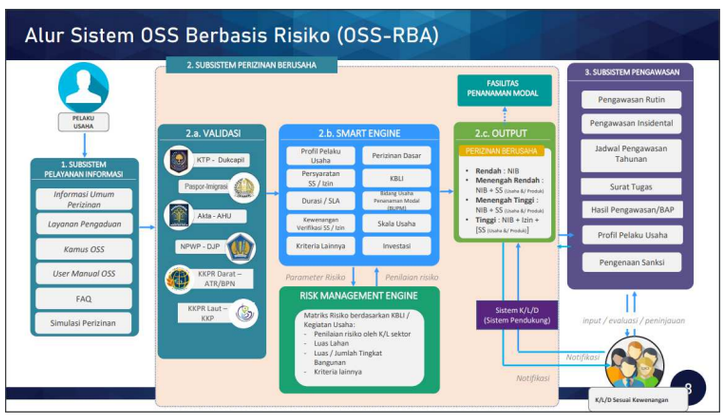
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

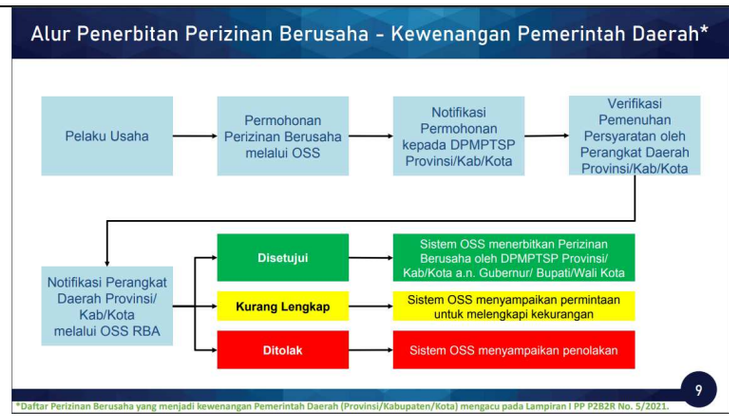
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10734 Industri Kembang Gula
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

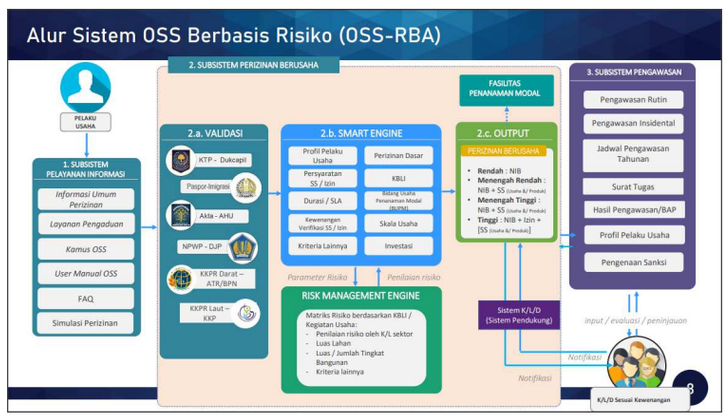
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

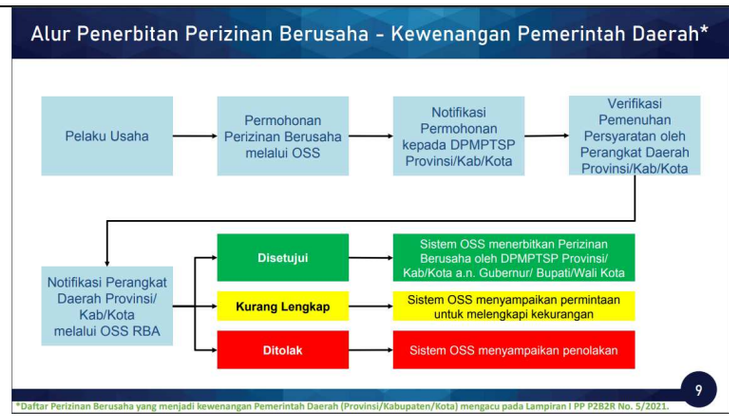
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10739 Industri Kembang Gula Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

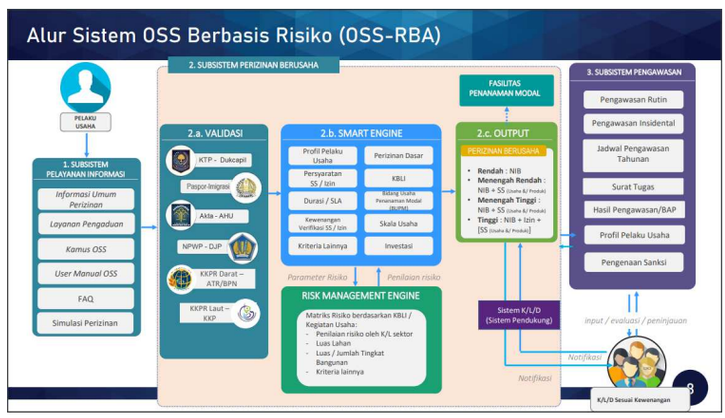
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

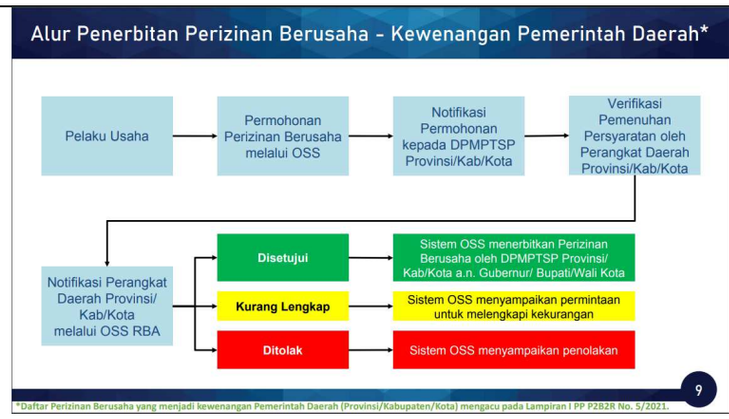
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10761 Industri Pengolahan Kopi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

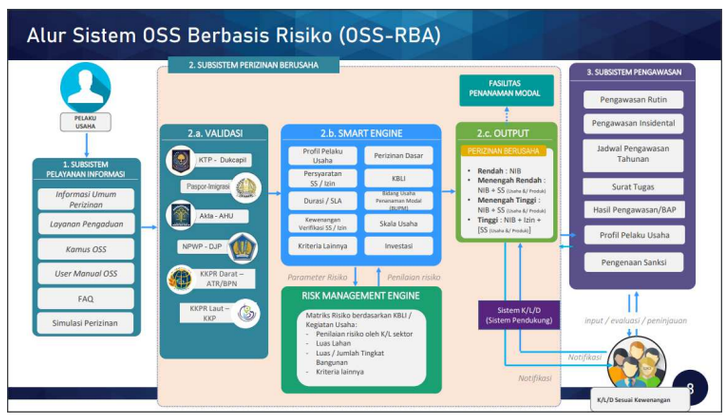
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

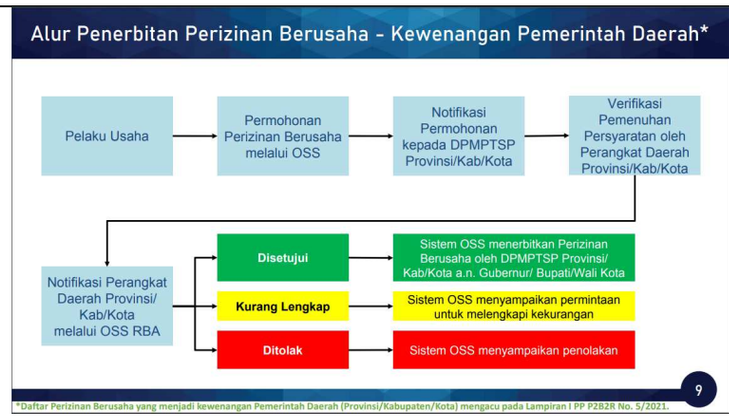
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10762 Industri Pengolahan Herbal (Herb Infusion)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

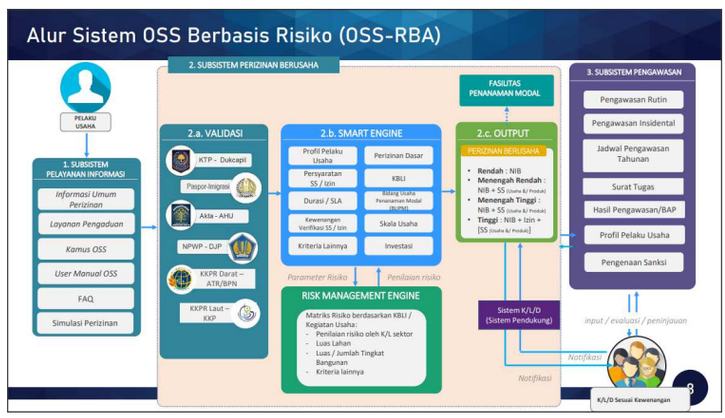
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

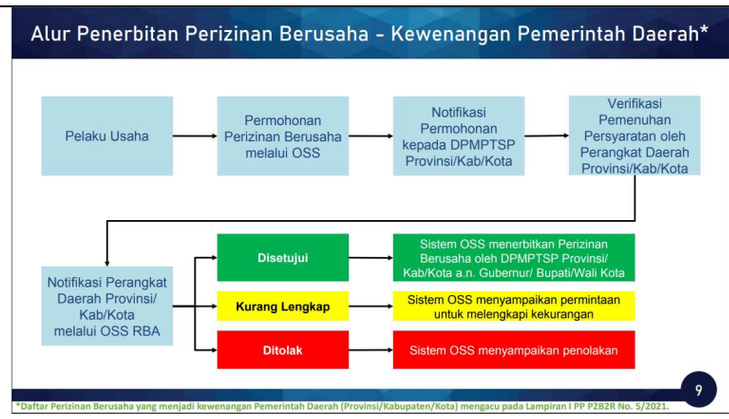
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10763 Industri Pengolahan Teh
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

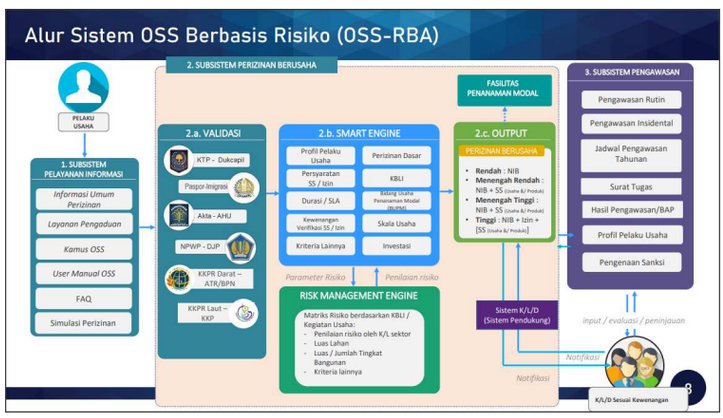
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

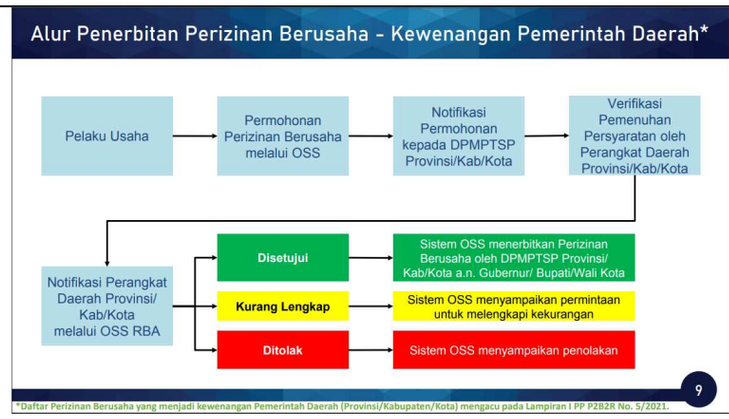
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10772 Industri Bumbu Masak dan Penyedap Masakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

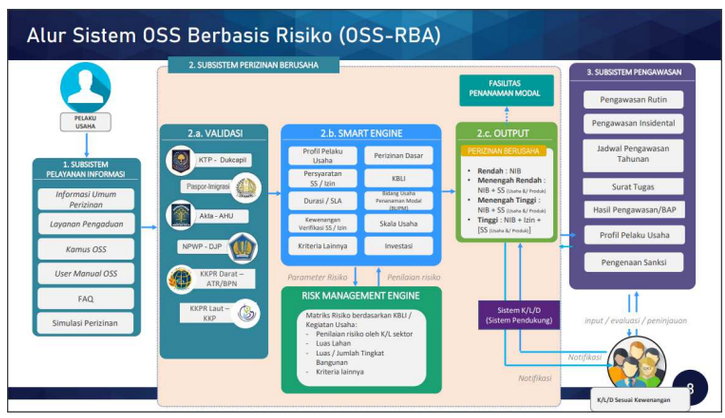
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

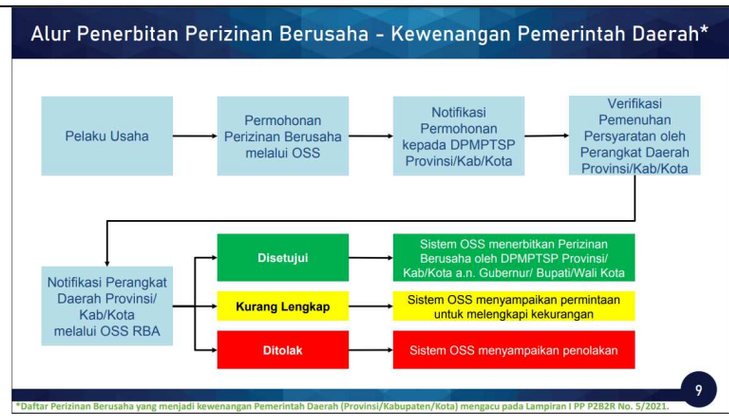
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10774 Industri Pengolahan Garam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

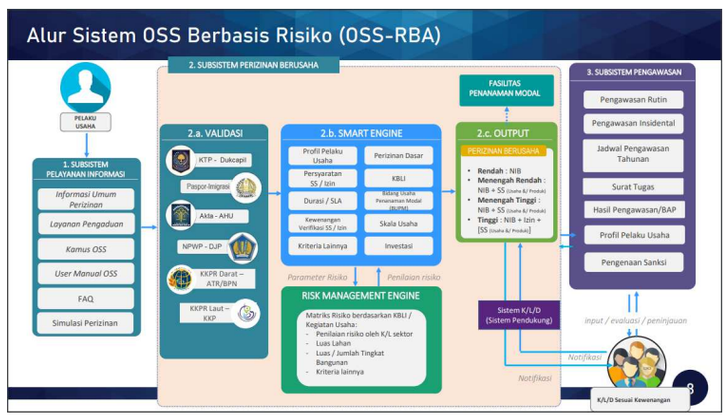
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

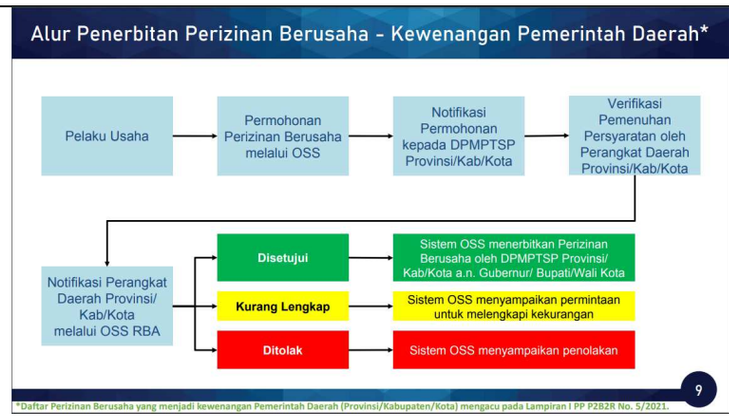
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10779 Industri Produk Masak Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

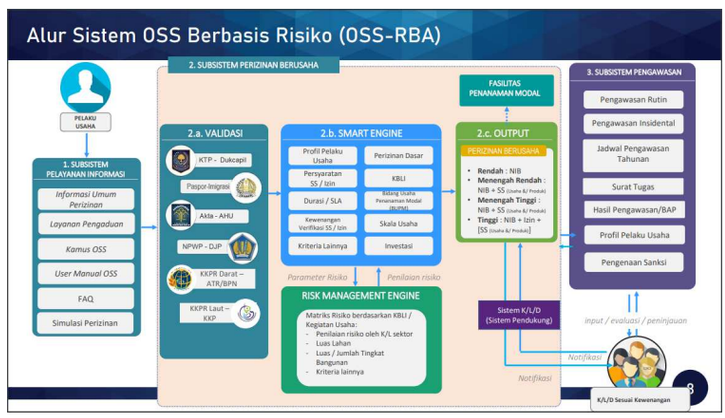
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

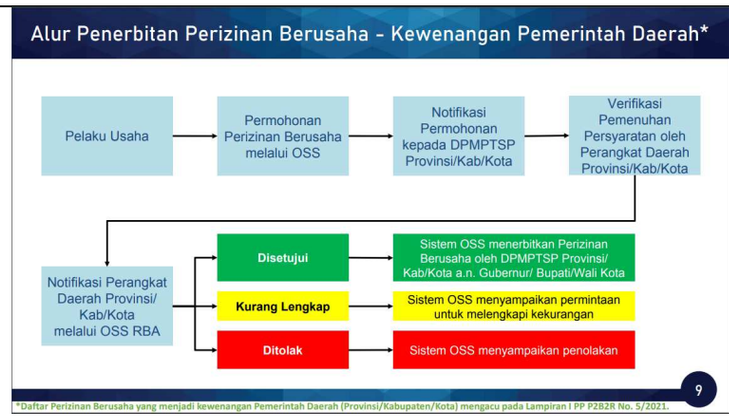
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 0 Industri Kue Basah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

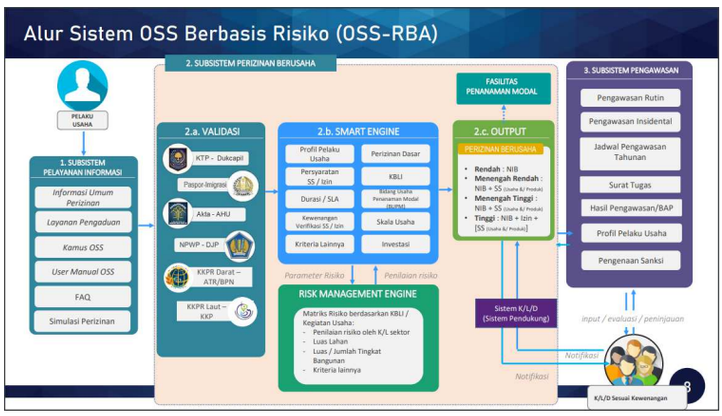
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

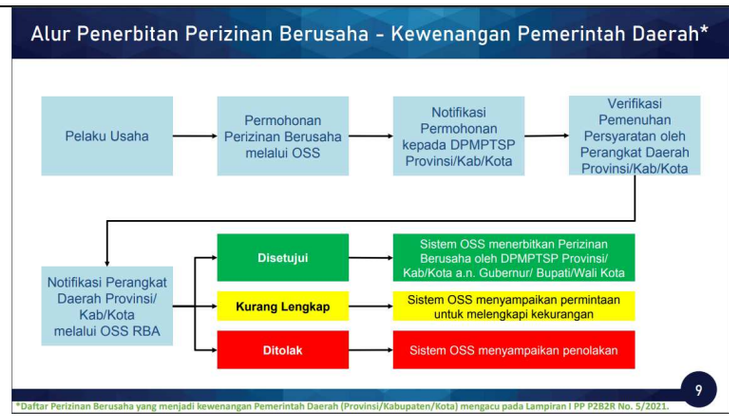
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10793 Industri Makanan dari Kedele dan Kacang-Kacangan Lainnya Bukan Kecap, Tempe dan Tahu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

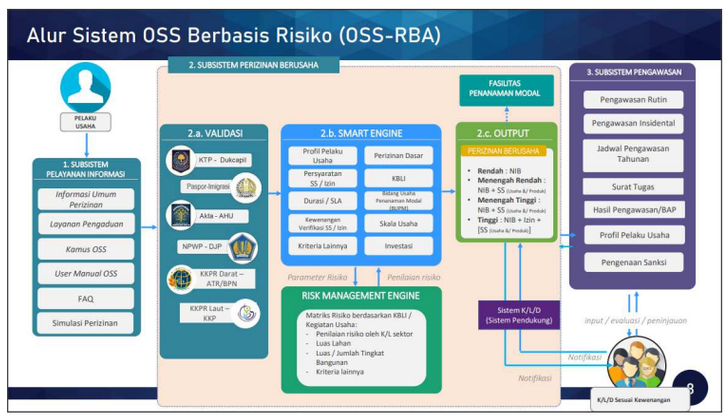
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

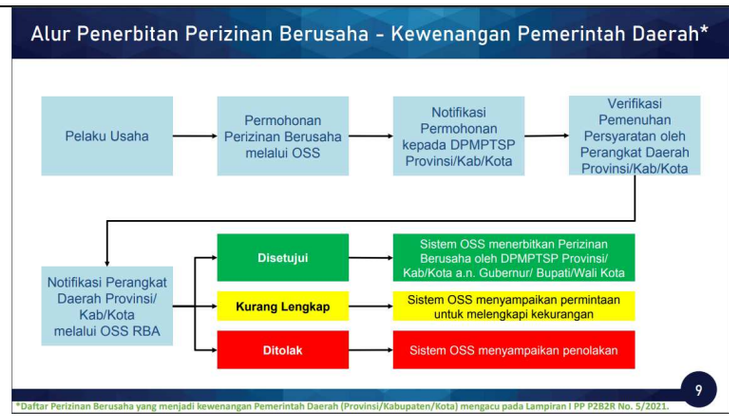
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10794 Industri Kerupuk, Keripik, Peyek dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

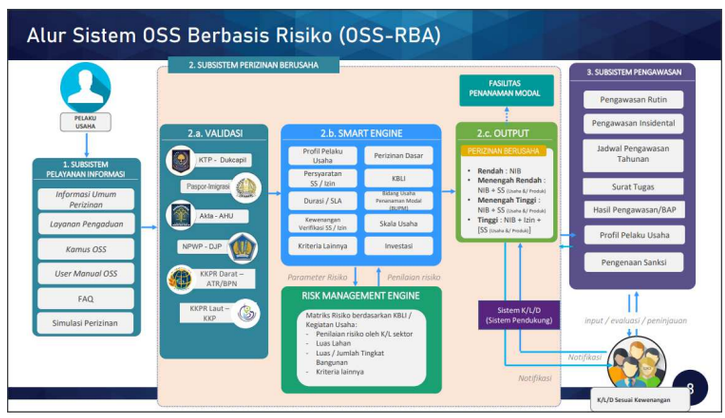
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

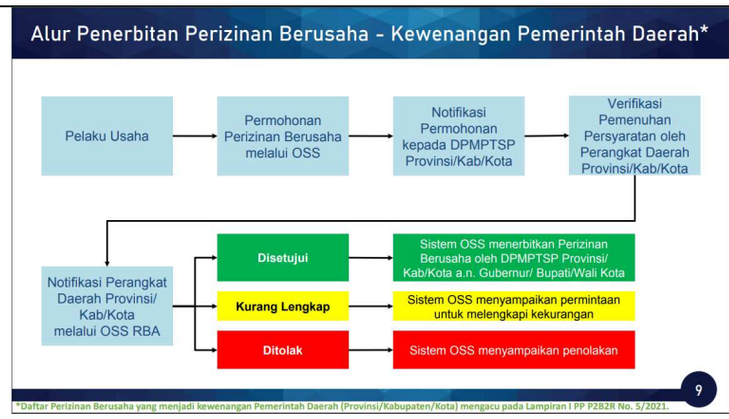
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10795 Industri Krimer Nabati
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

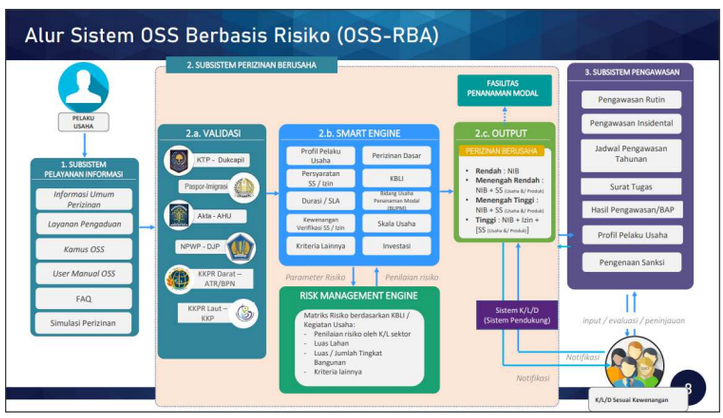
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

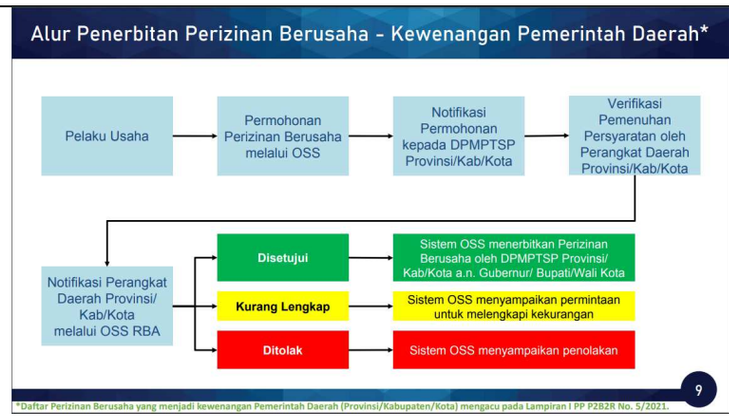
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10796 Industri Dodol
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

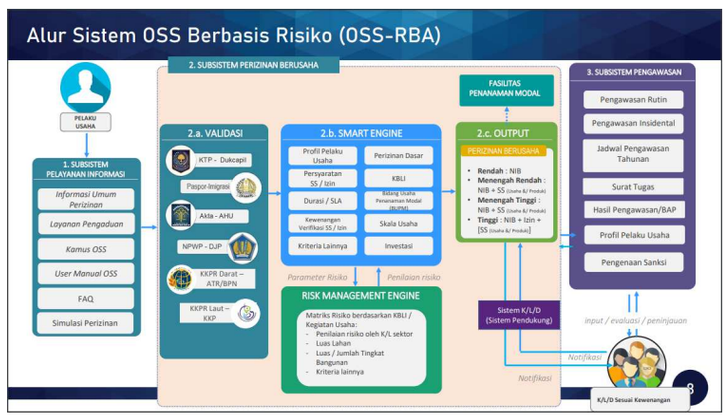
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

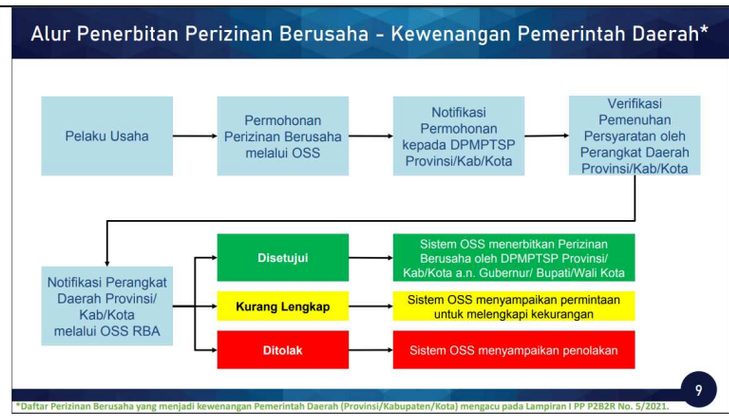
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10799 Industri Produk Makanan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

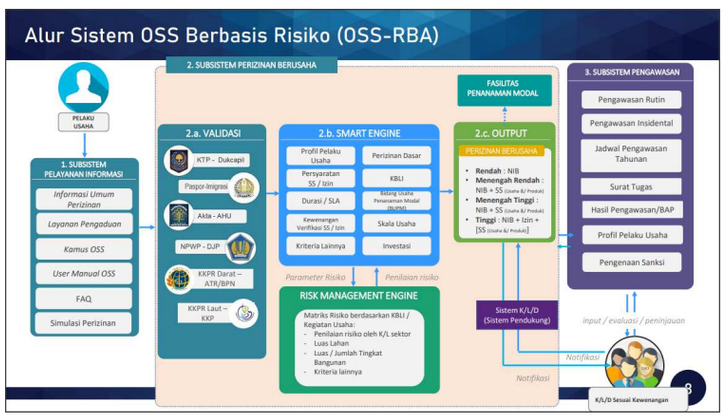
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

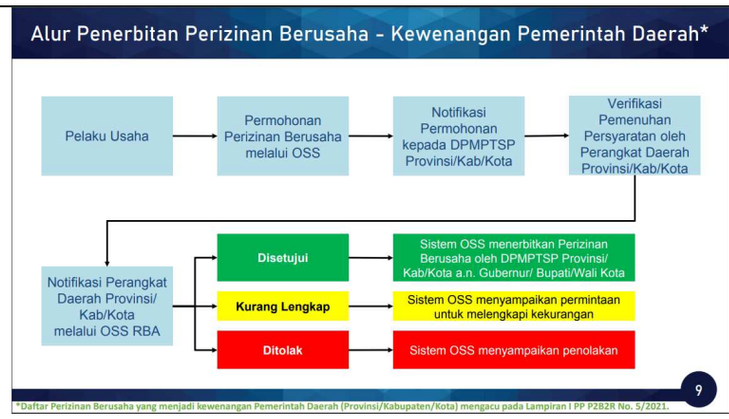
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10801 Industri Ransum Makanan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

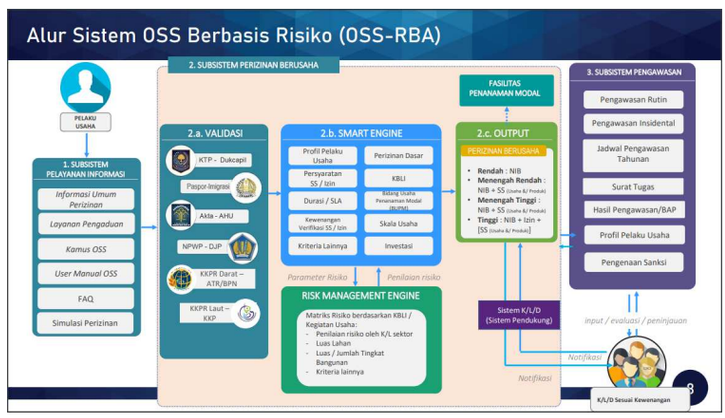
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

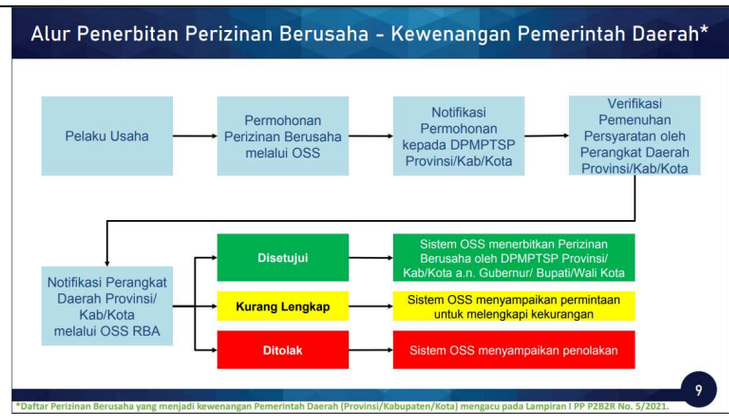
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10802 Industri Konsentrat Makanan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

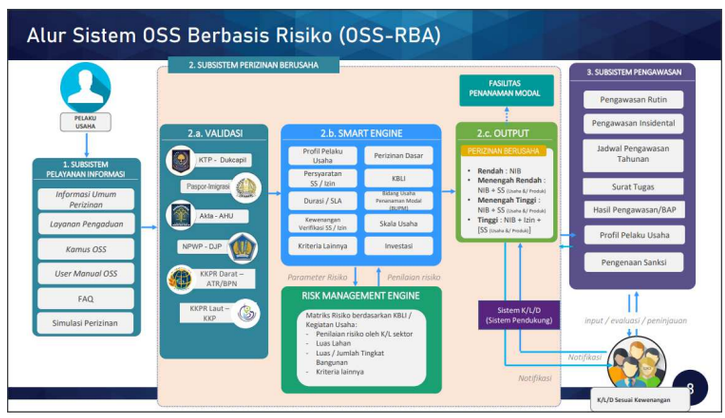
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

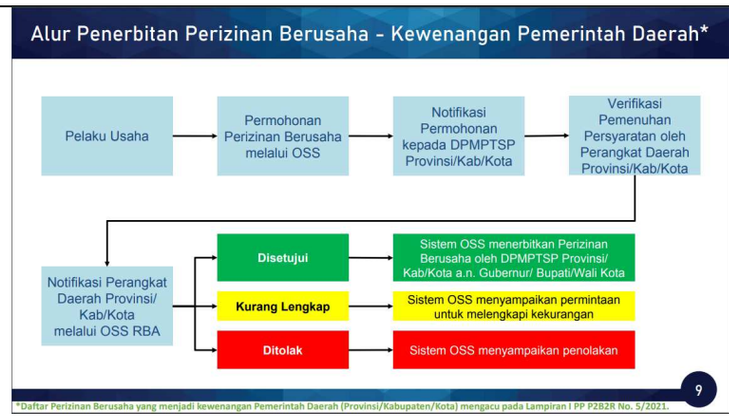
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11040 Industri Minuman Ringan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

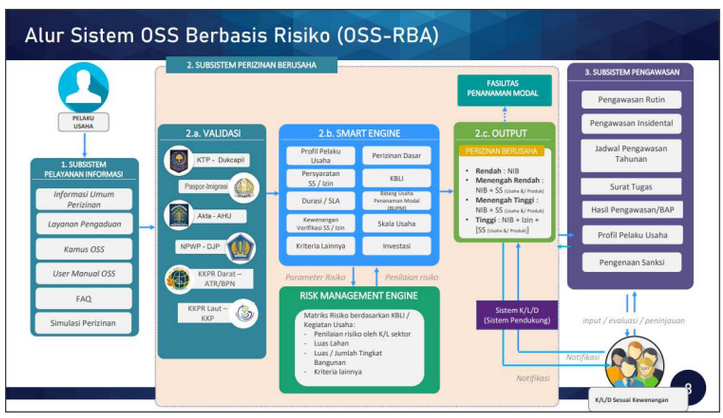
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

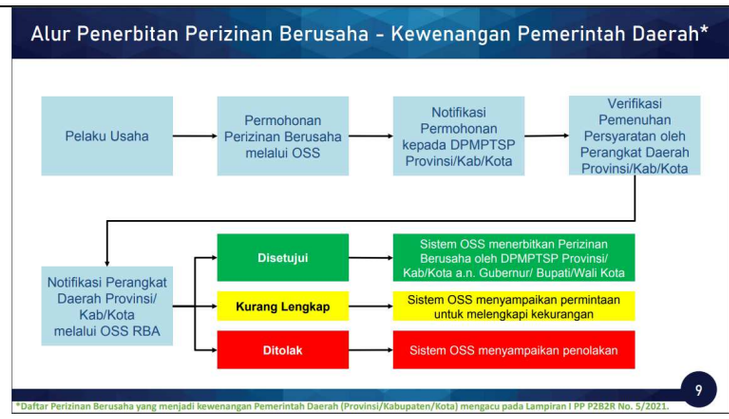
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11090 Industri Minuman Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

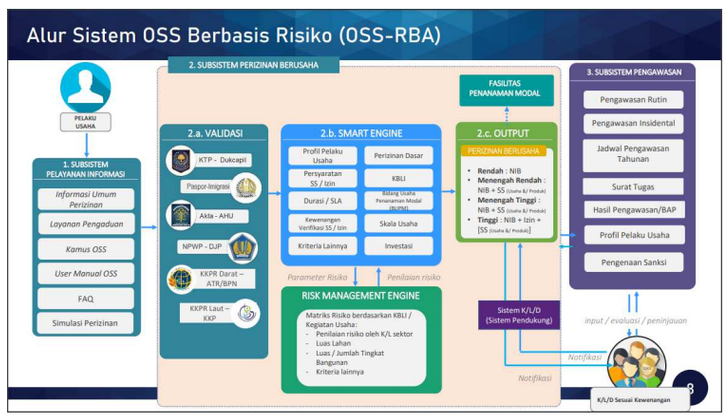
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

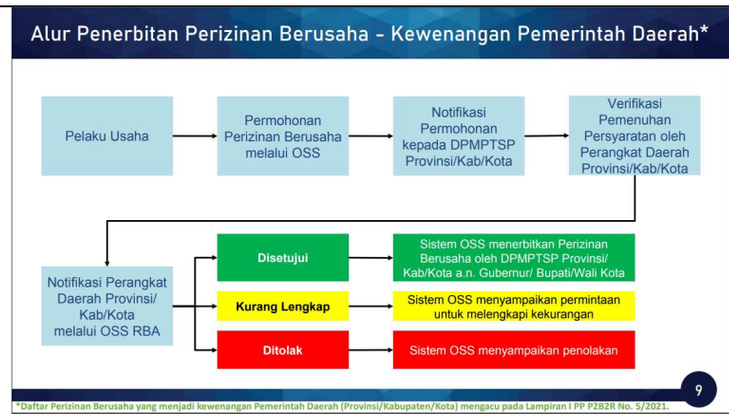
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13123 Industri Bulu Tiruan Tenunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

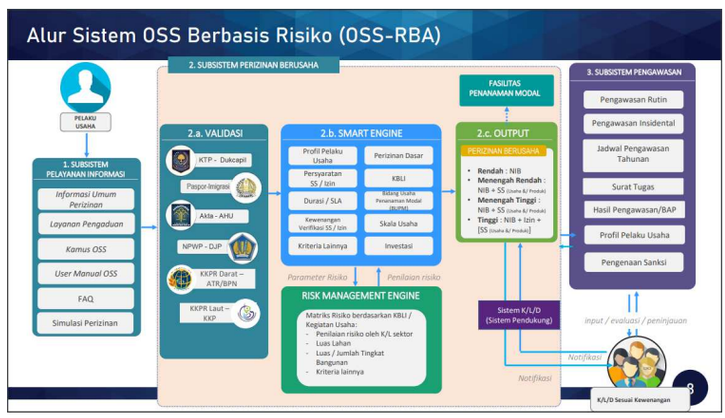
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

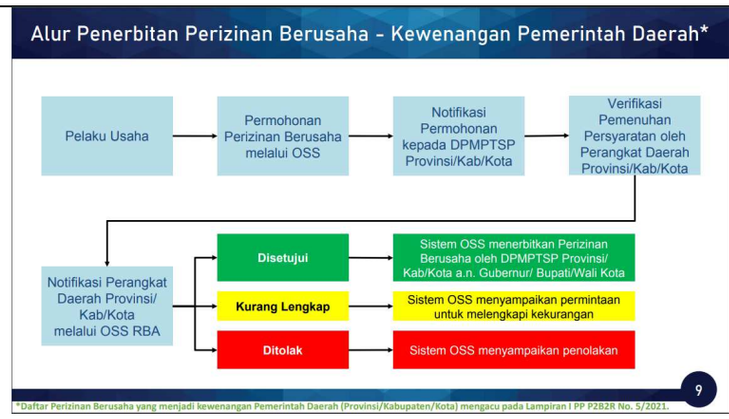
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13134 Industri Batik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

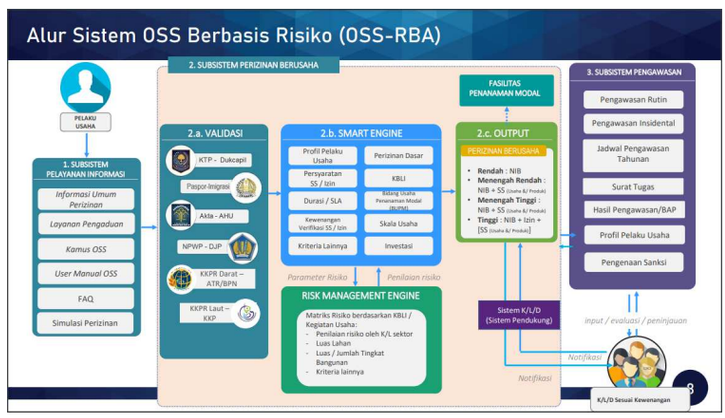
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

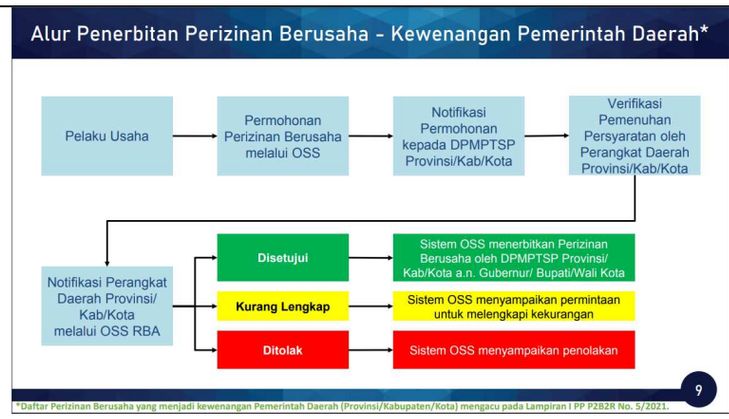
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13924 Industri Barang Jadi Rajutan dan Sulaman
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

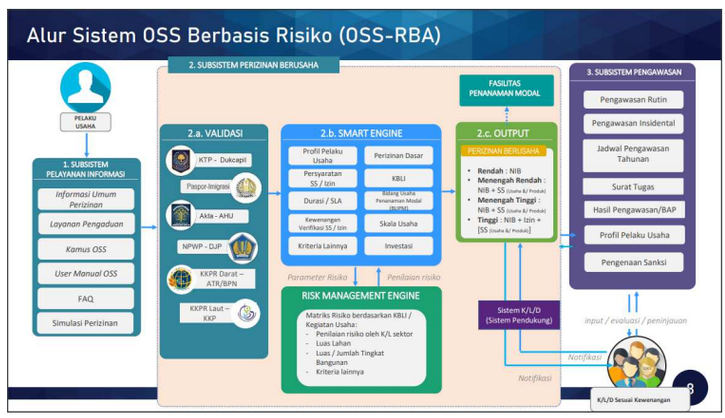
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

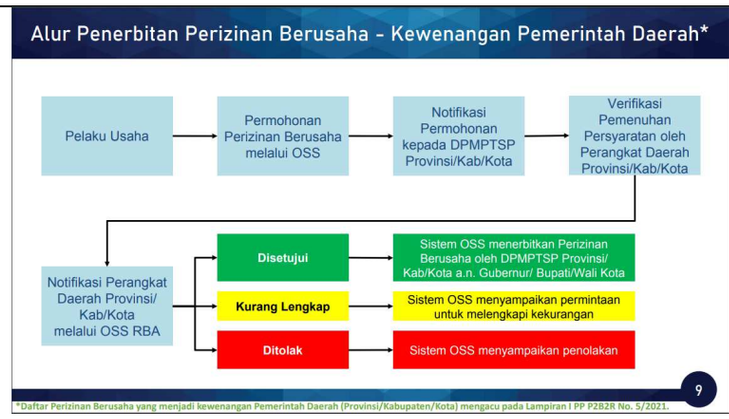
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13926 Industri Karung Bukan Goni
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

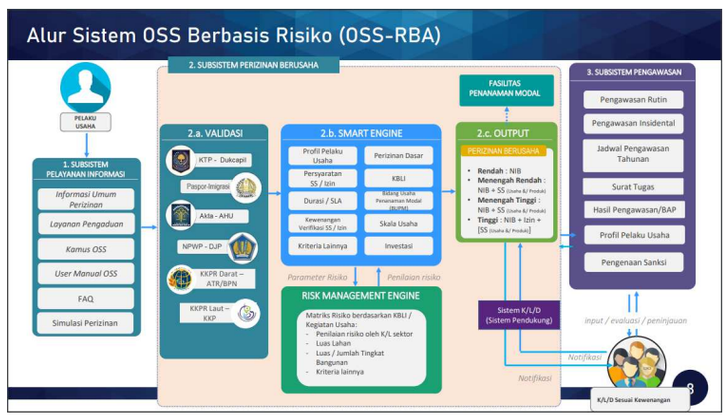
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

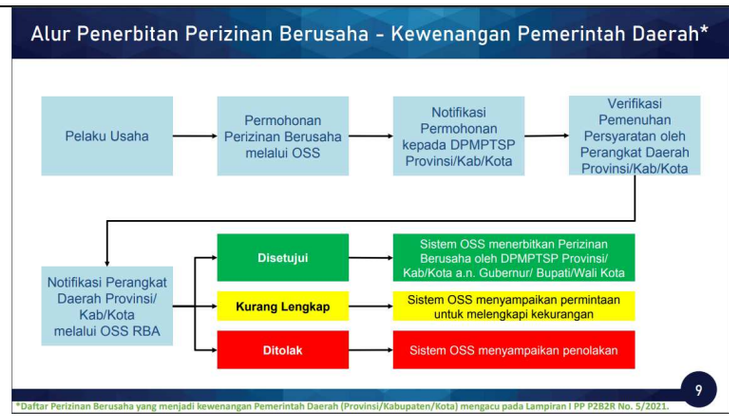
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13941 Industri Tali
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

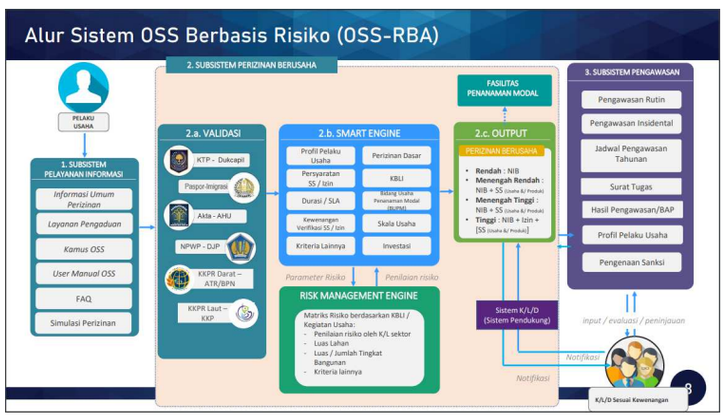
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

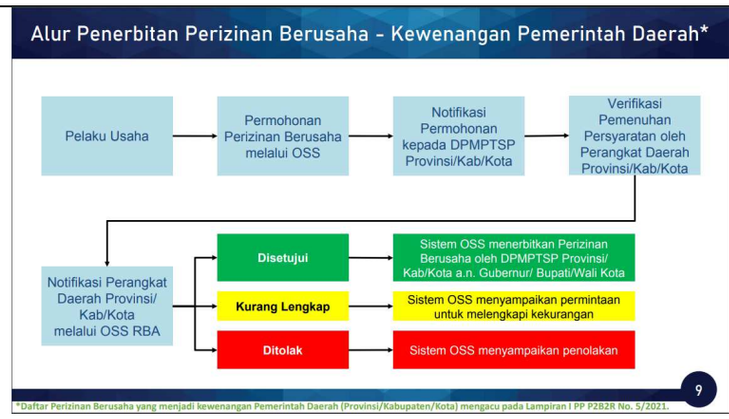
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13942 Industri Barang dari Tali
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

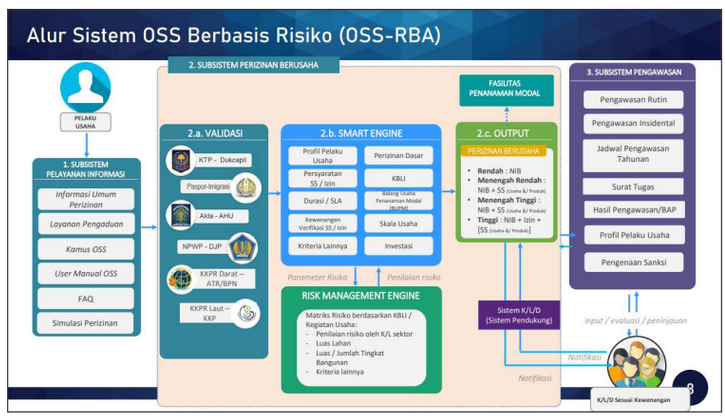
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

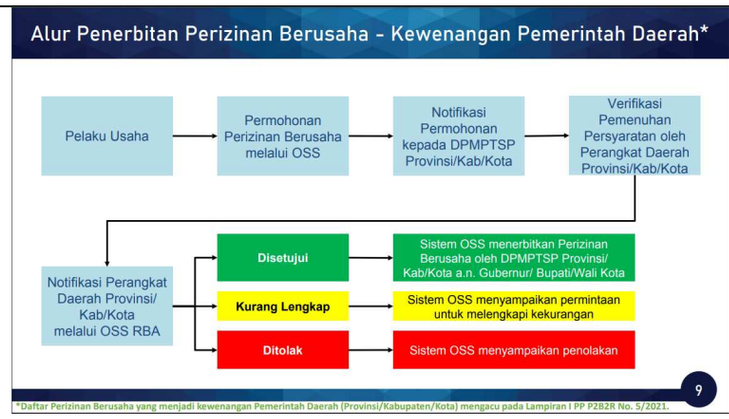
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13995 Industri Kapuk
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

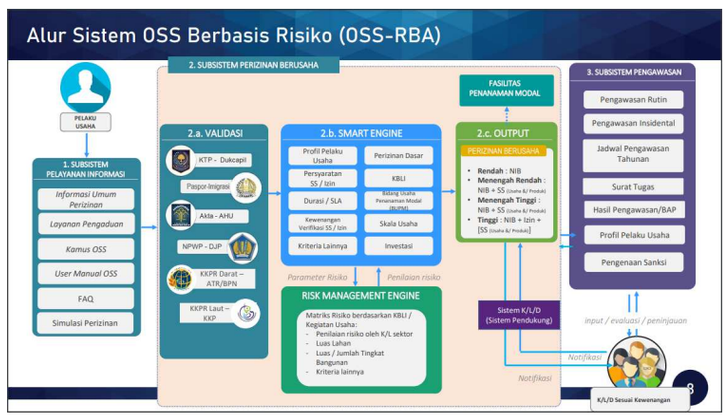
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

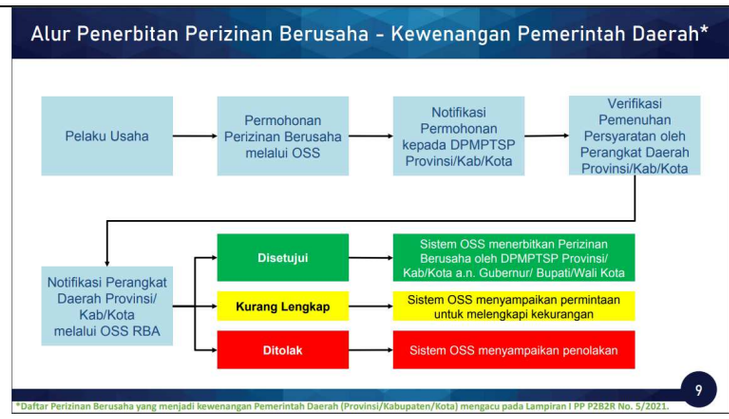
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13996 Industri Kain Tulle dan Kain Jaring
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

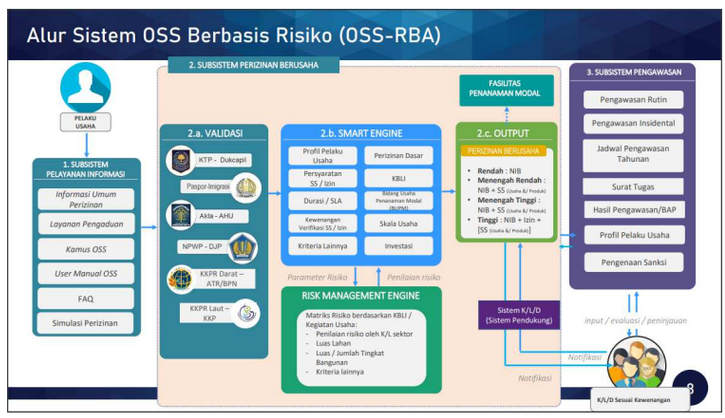
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

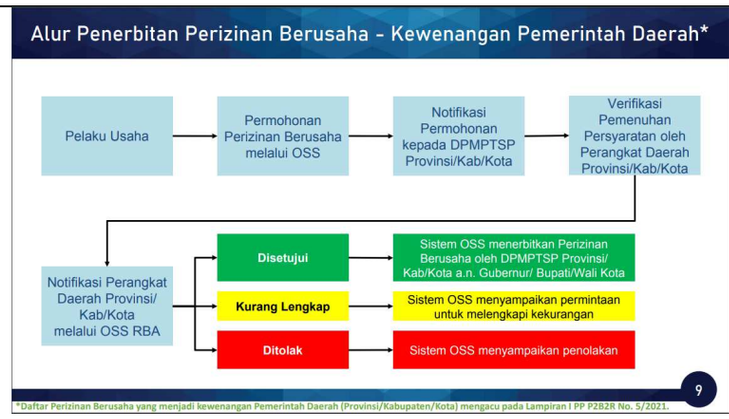
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15123 Industri Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

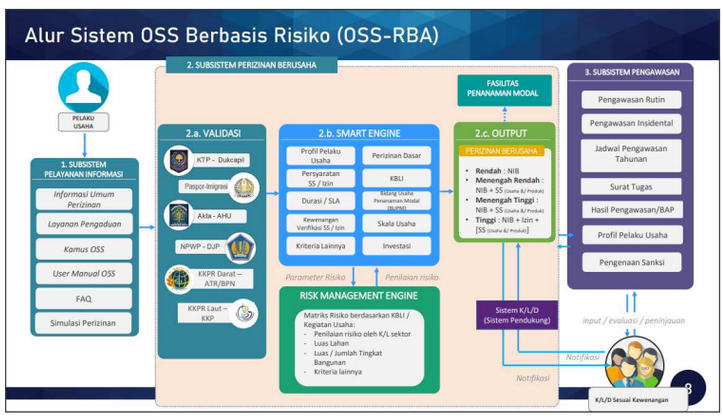
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

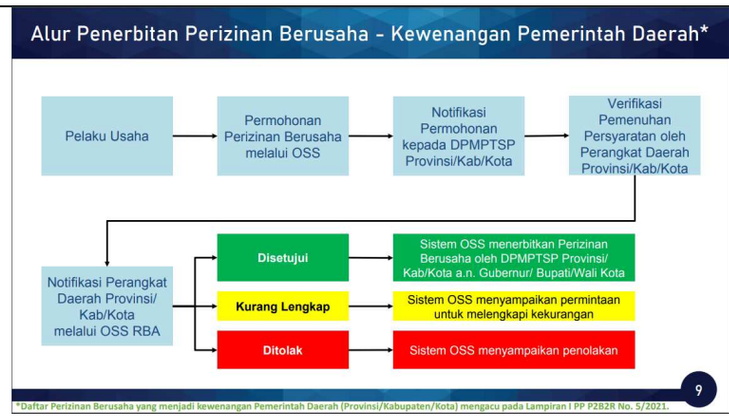
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15129 Industri Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; dan 3. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

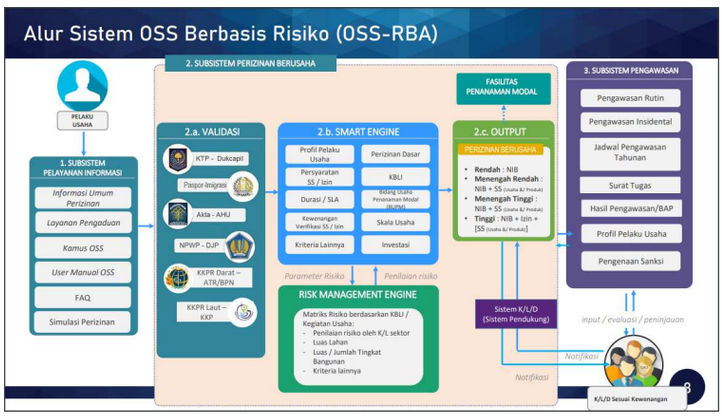
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16101 Industri Penggergajian Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

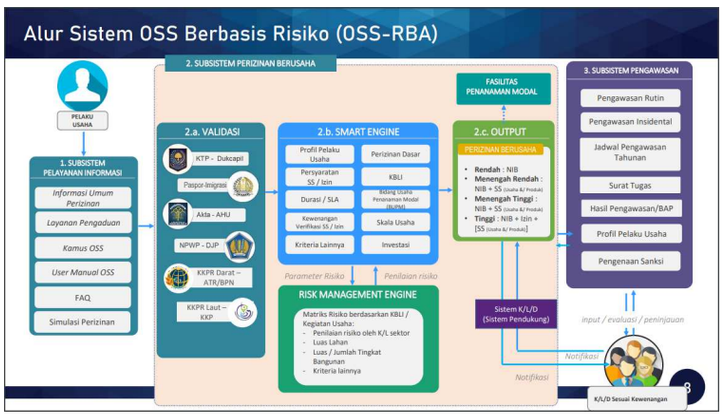
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16102 Industri Pengawetan Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

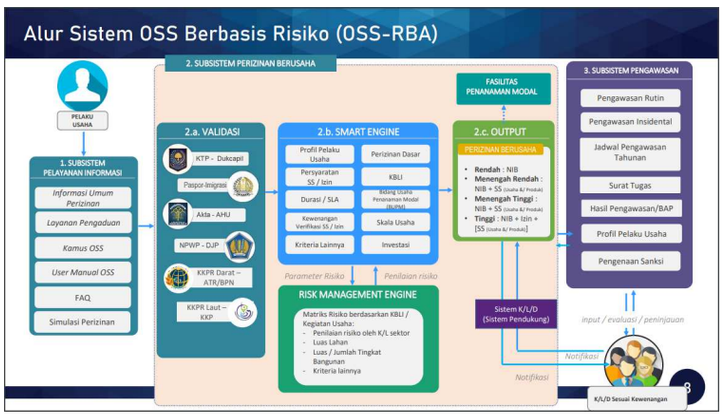
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16103 Industri Pengawetan Rotan, Bambu, dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

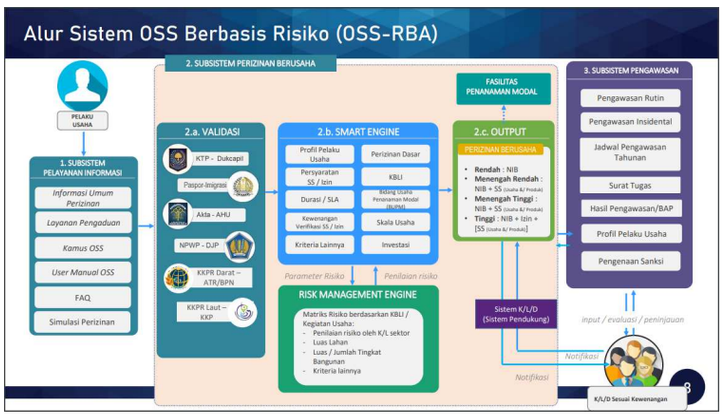
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16104 Industri Pengolahan Rotan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

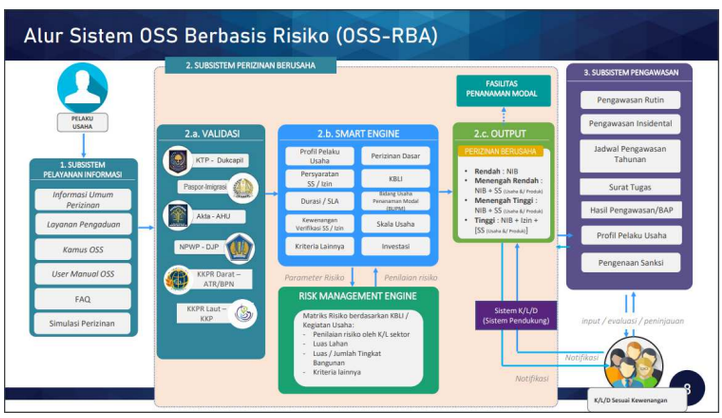
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16211 Industri Kayu Lapis
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Penyampaian proposal teknis 1. Kepemilikan jaminan pasokan bahan baku berupa dokumen kerjasama pasokan bahan baku atau pernyataan kesanggupan pemenuhan bahan baku dari pemasok; 2. Kepemilikan mesin utama produksi pengolahan hasil hutan dengan kapasitas to **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan

		12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan Izin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan)

		a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

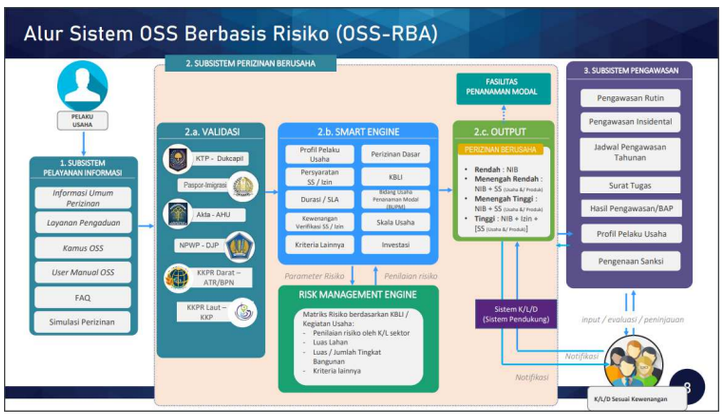
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16212 Industri Kayu Lapis Laminasi, termasuk Decorative Plywood
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

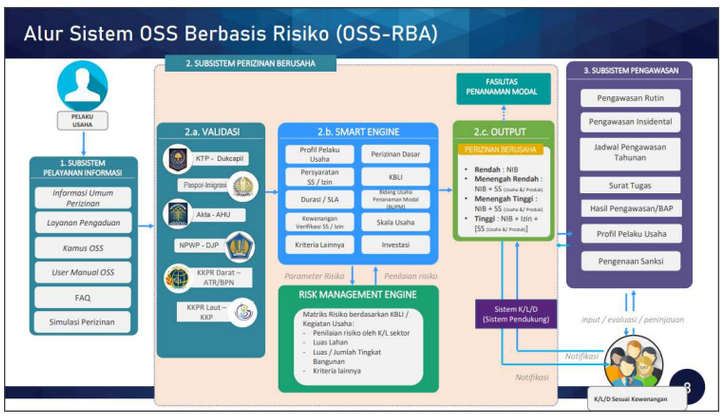
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16213 Industri Panel Kayu Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

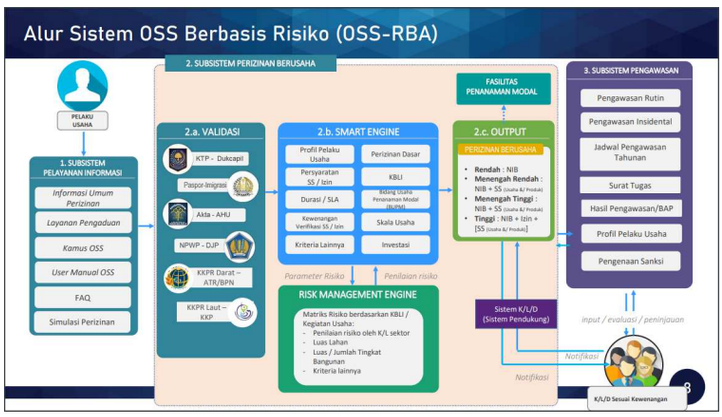
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16214 Industri Veneer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

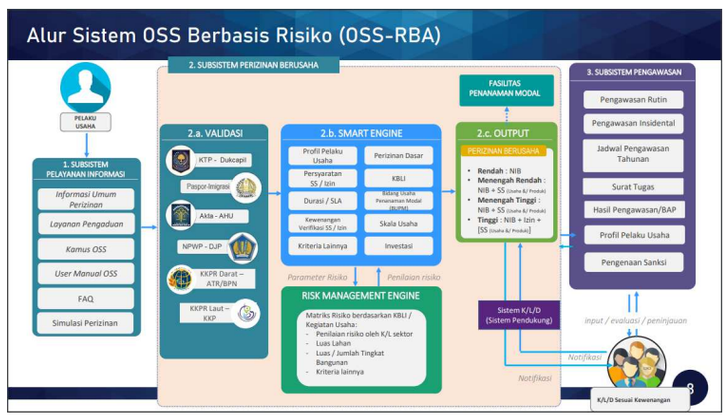
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

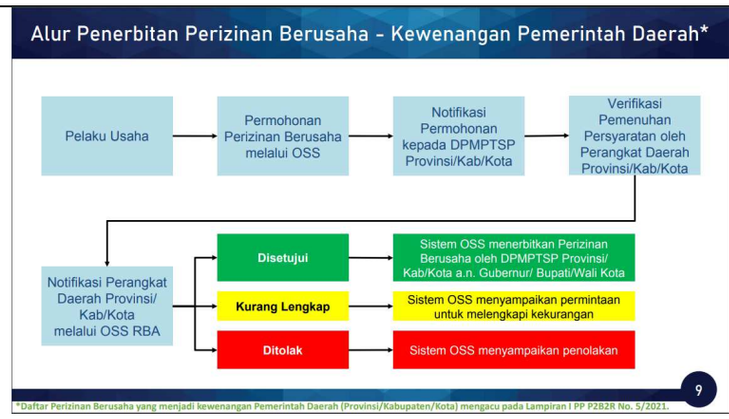
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16221 Industri Barang Bangunan dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

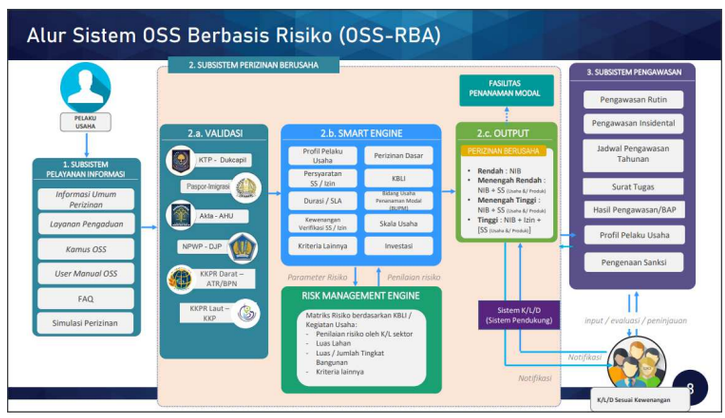
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

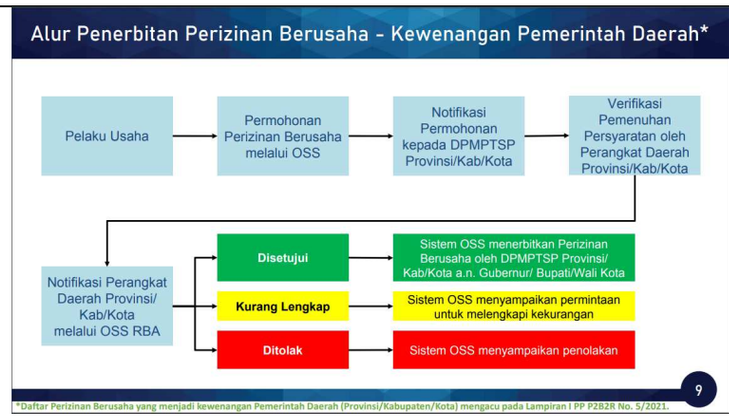
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16222 Industri Bangunan Prafabrikasi dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

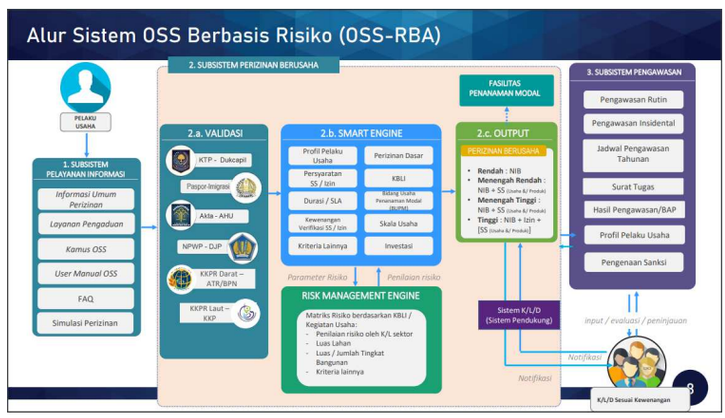
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

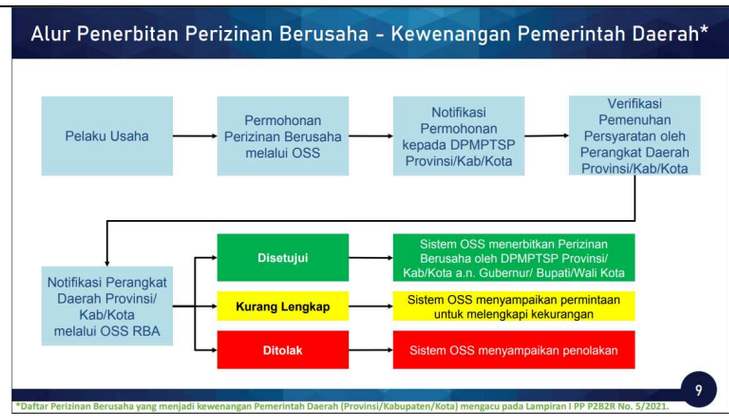
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16230 Industri Wadah dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

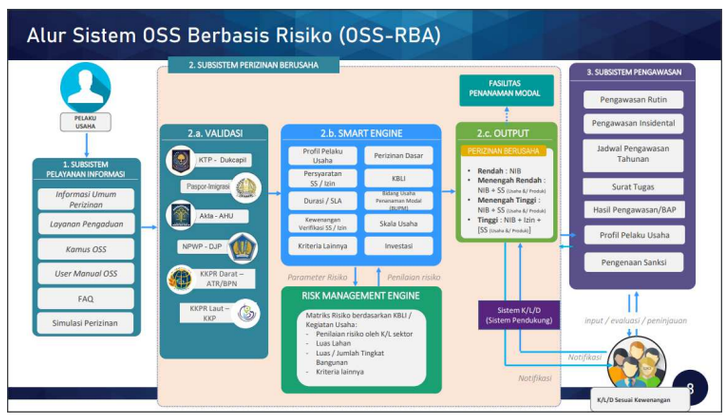
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

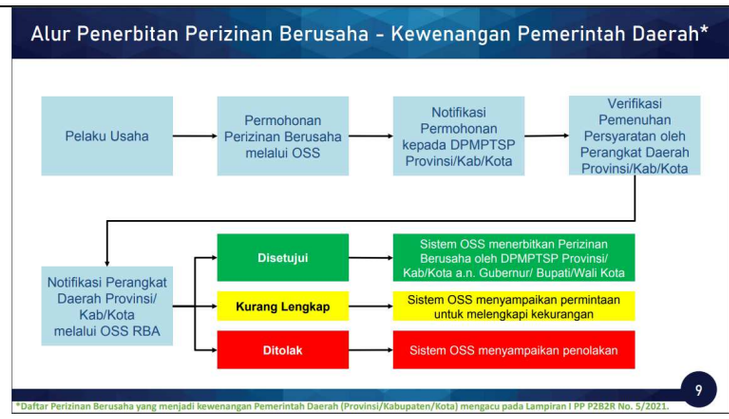
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16291 Industri Barang Anyaman dari Rotan dan Bambu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

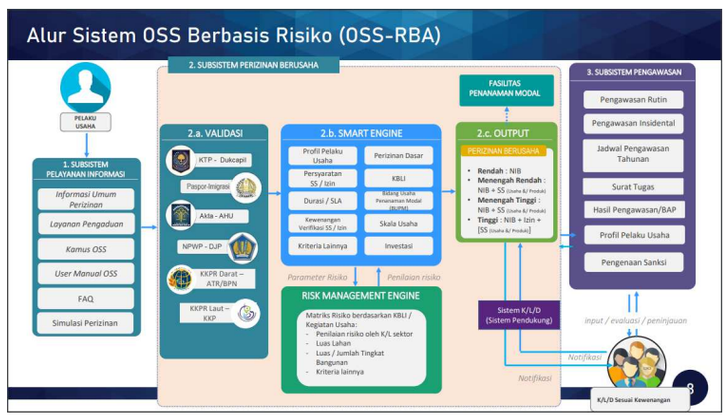
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

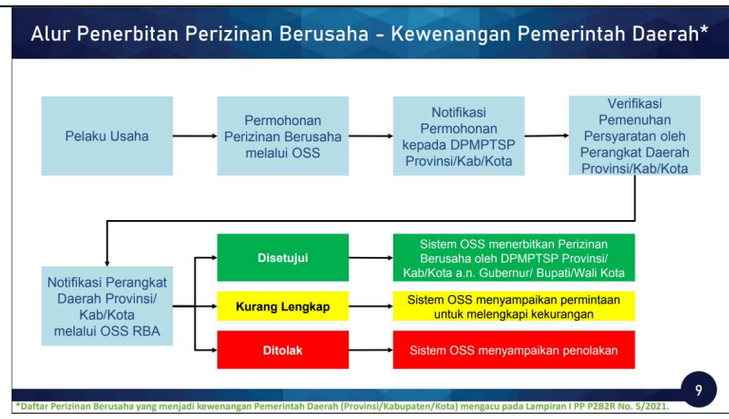
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16292 Industri Barang Anyaman dari Tanaman Bukan Rotan dan Bambu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

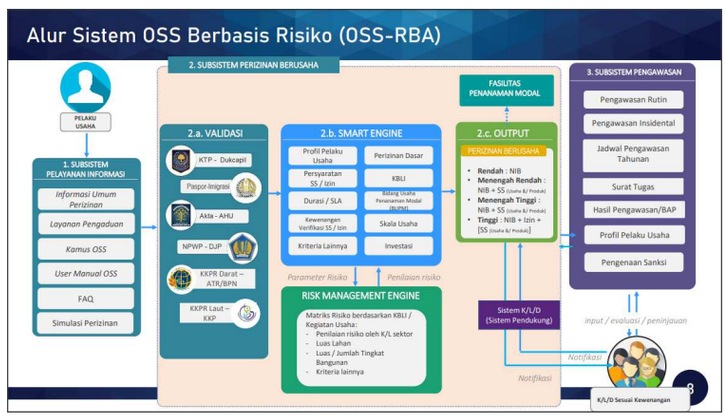
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

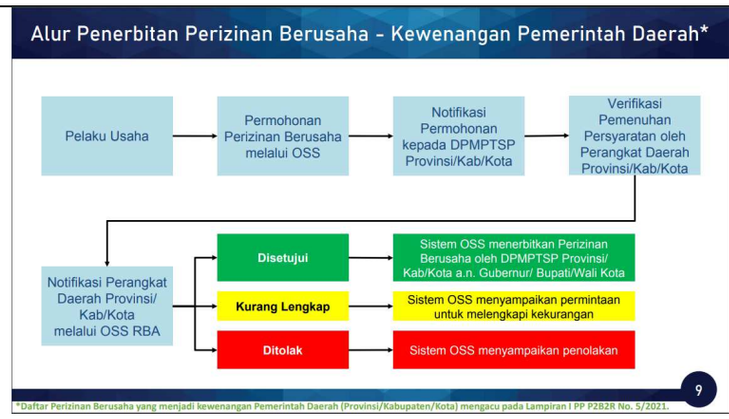
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16293 Industri Kerajinan Ukiran dari Kayu Bukan Mebeller
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

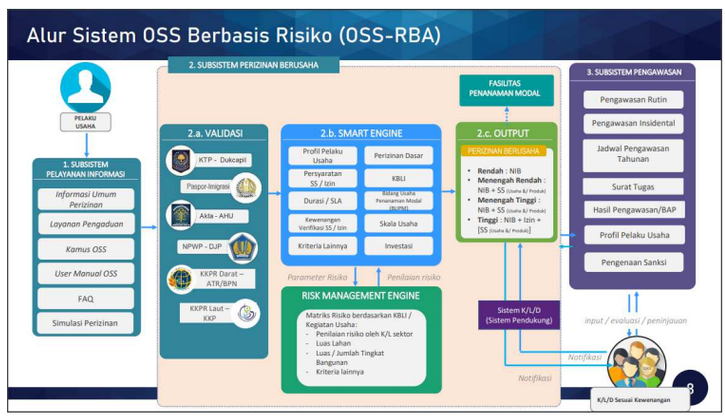
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

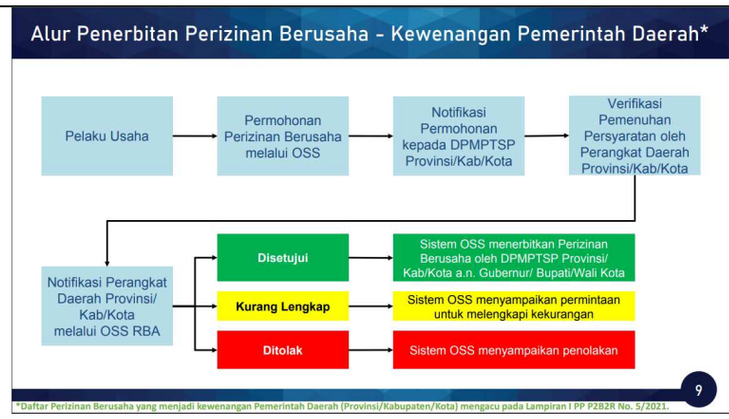
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16294 Industri Alat Dapur dari Kayu, Rotan dan Bambu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

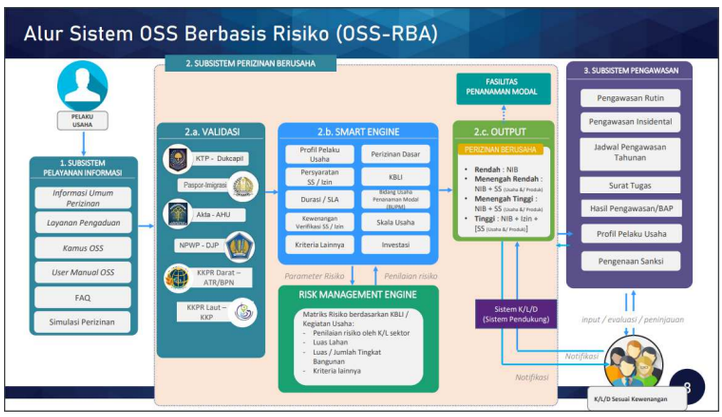
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16295 Industri Kayu Bakar dan Pelet Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Merealisasikan pembangunan pabrik dan/atau kegiatan pengolahan hasil Hutan; 2. Menjalankan usahanya sesuai dengan legalitas Perizinan Berusaha yang dimiliki; 3. Menyusun dan menyampaikan rencana kegiatan operasional setiap tahun melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 4. Menyampaikan laporan realisasi kinerja secara periodik setiap bulan melalui sistem Rencana Pemenuhan Bahan Baku Pengolahan Hasil Hutan; 5. Melaksanakan PUHH sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan; 6. Memiliki jaminan legalitas bahan baku dan produk; 7. Mengajukan addendum Perizinan Berusaha apabila merencanakan penambahan jenis pengolahan dan/atau penambahan kapasitas produksi melebihi 3O %(tiga puluh persen) dari kapasitas produksi yang diizinkan; 8. Memiliki dan/atau mempekerjakan tenaga teknis pengukuran dan pengujian hasil hutan bersertihkat; 9. Melaksanakan pengukuran dan pengujian sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 10. Membayar PNBP atas jasa fasilitas pelayanan dokumen angkutan hasil hutan dan dokumen penjaminan legalitas ekspor hasil hutan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; 11. Melaporkan pemindahtanganan Perizinan Berusaha atau pemindahan hak atas saham kepada Pemberi Izin, dan 12. Melakukan penyesuaian perubahan data pokok dalam Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan apabila melakukan penambahan jenis pengolahan hasil hutan, penambahan ragam produk olahan, atau melakukan perubahan data pokok Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil

		Hutan melalui addendum Perizinan Berusaha Pengolahan Hasil Hutan; 13. Melakukan kegiatan produksi, memiliki sarana dan prasarana kegiatan pengolahan Hutan; 14. Mematuhi dan mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan;

		d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci.

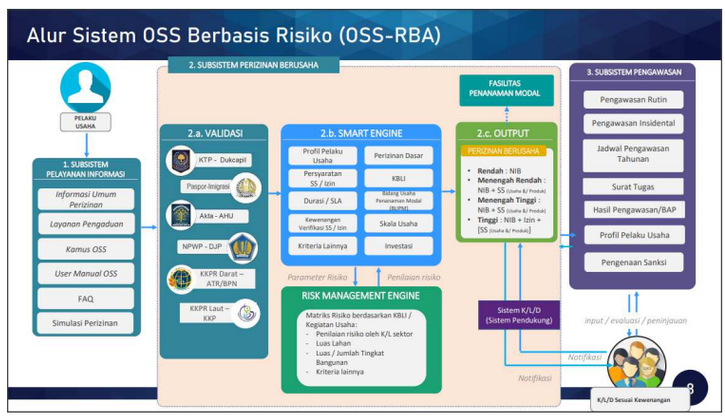
		• E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

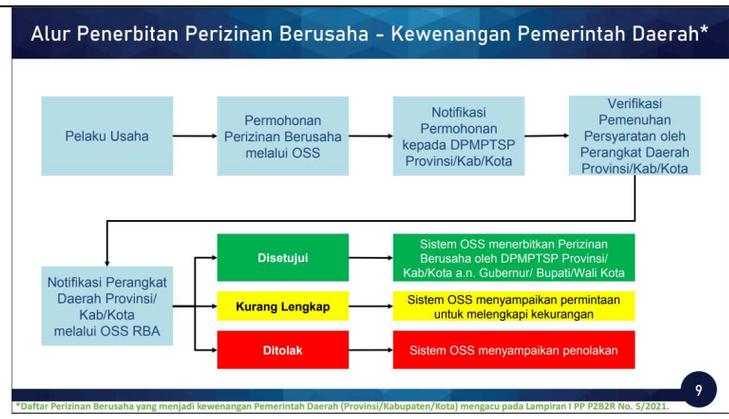
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18111 Industri Pencetakan Umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

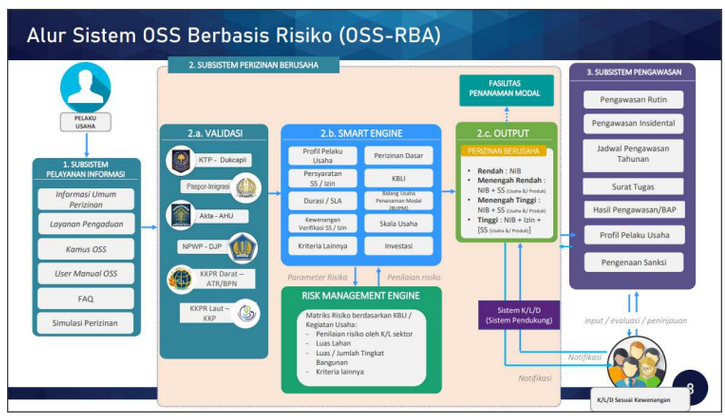
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

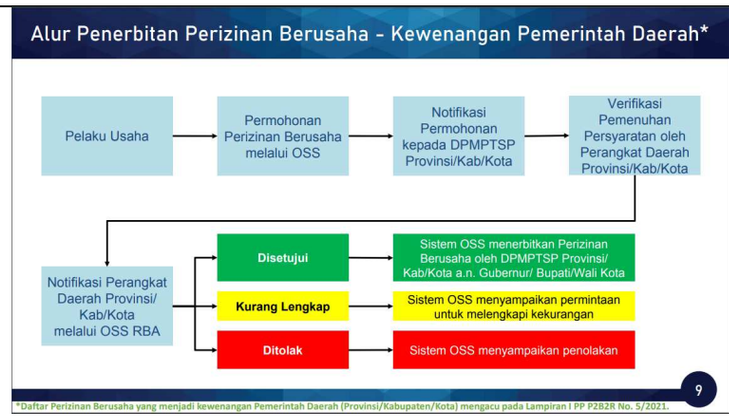
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18120 Kegiatan Jasa Penunjang Pencetakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

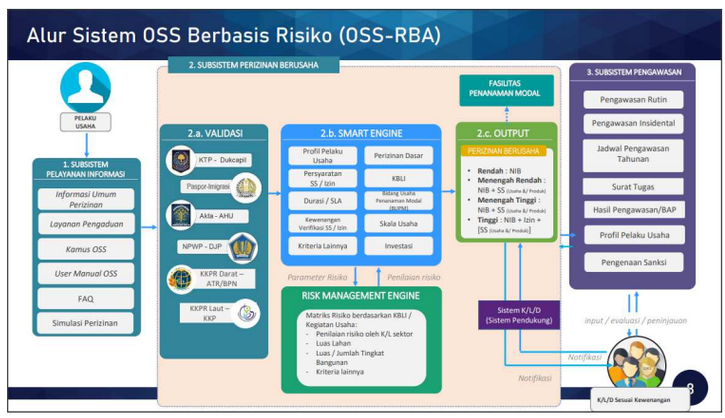
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

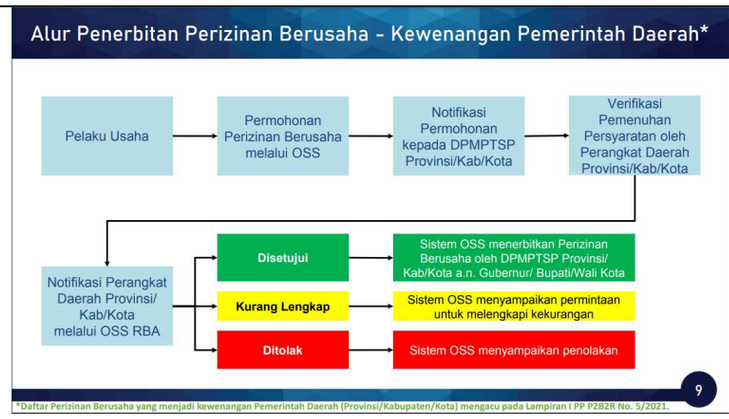
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18201 Reproduksi Media Rekaman Suara dan Piranti Lunak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

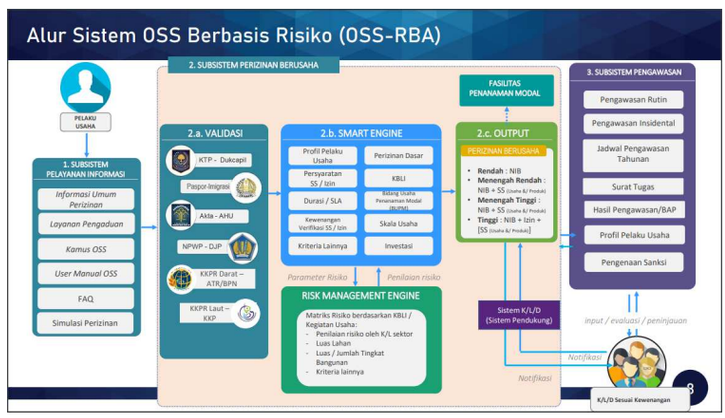
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

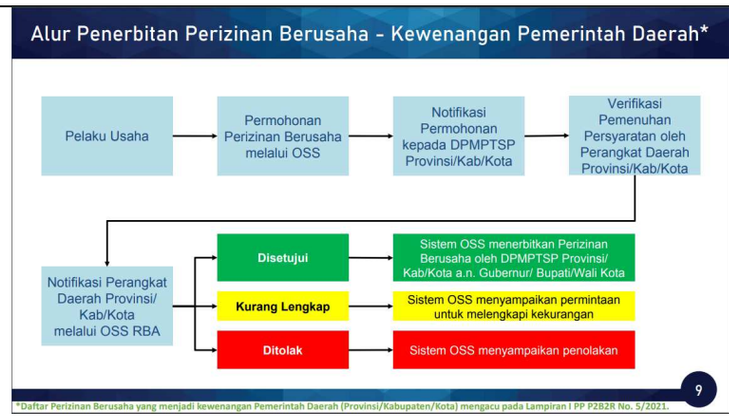
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18202 Reproduksi Media Rekaman Film dan Video
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

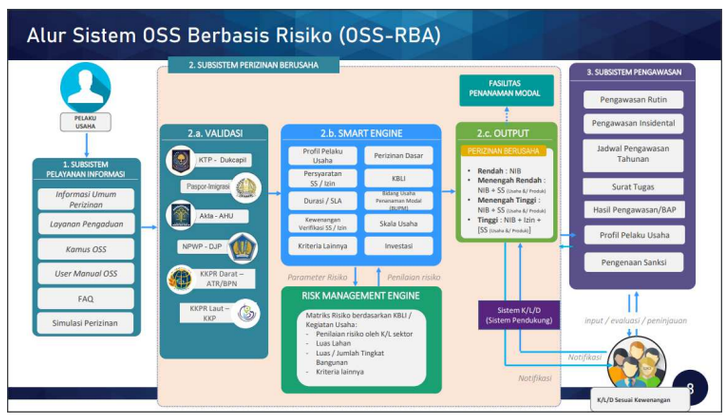
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

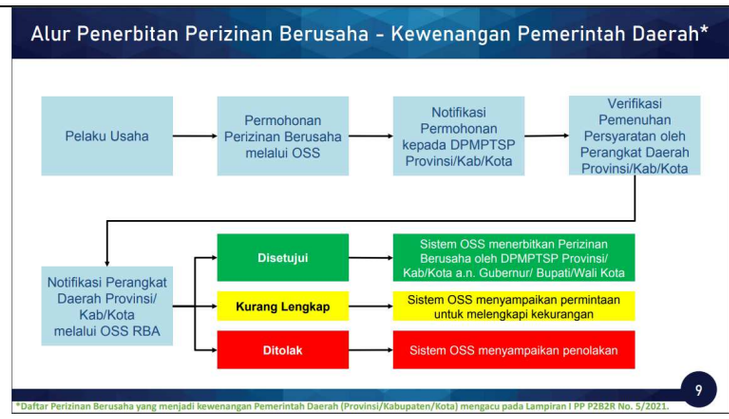
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 19292 Industri Briket Batu Bara
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

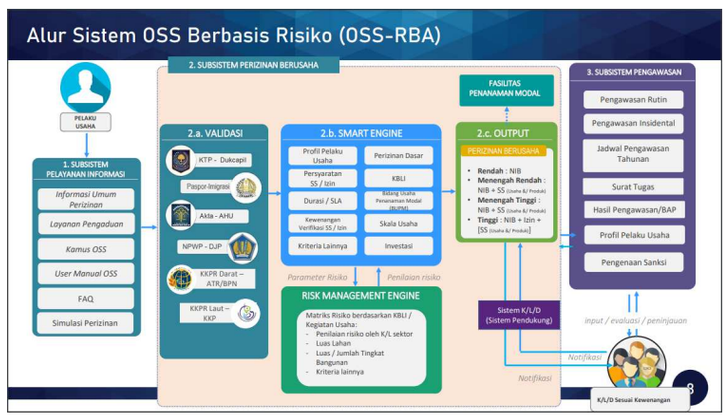
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

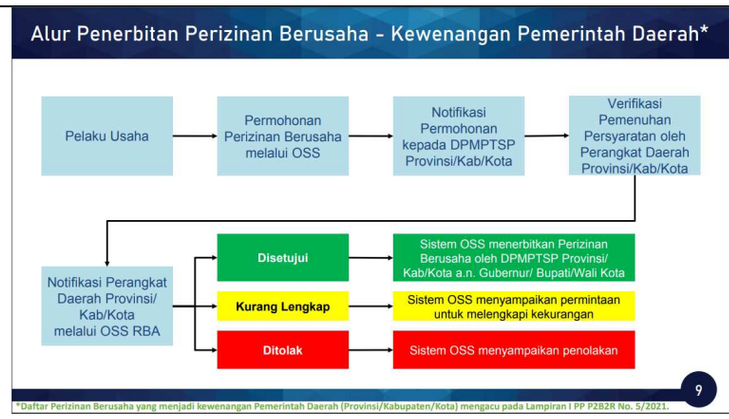
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20115 Industri Kimia Dasar Organik yang Bersumber dari Hasil Pertanian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

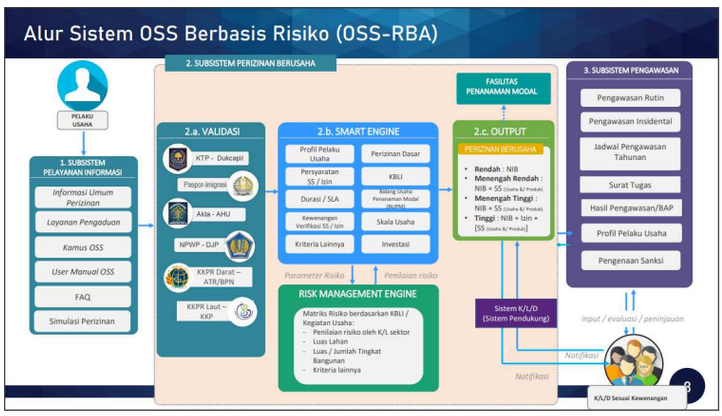
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

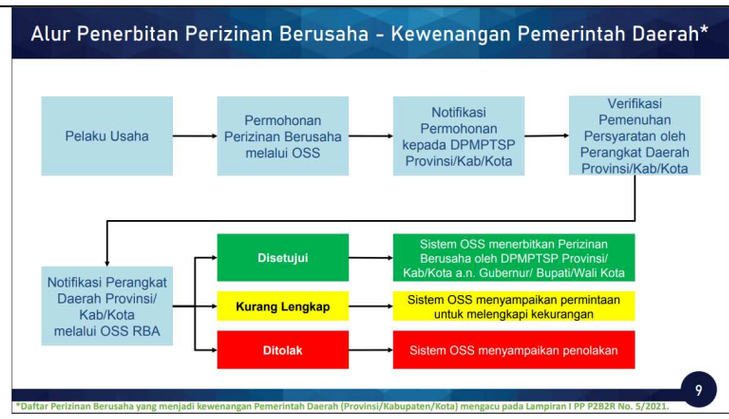
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20116 Industri Kimia Dasar Organik untuk Bahan Baku Zat Warna dan Pigmen, Zat Warna dan Pigmen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

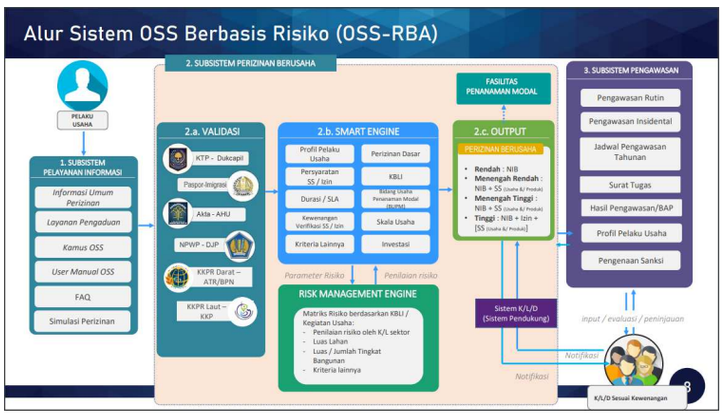
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

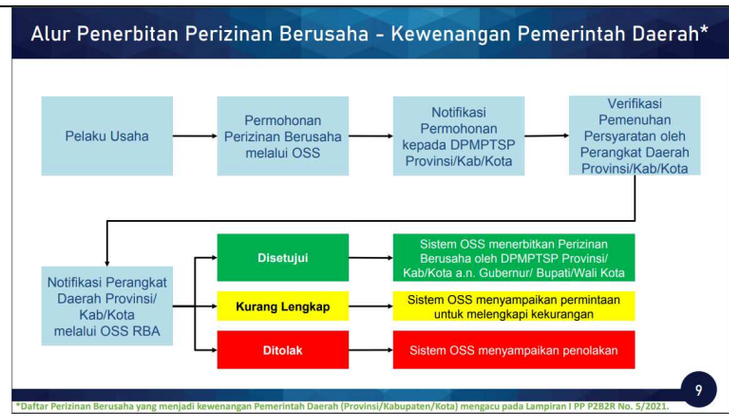
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20117 Industri Kimia Dasar Organik yang Bersumber dari Minyak Bumi, Gas Alam dan Batu Bara
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

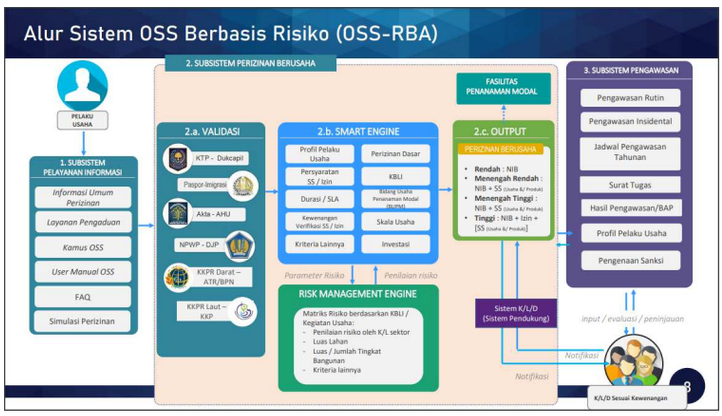
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

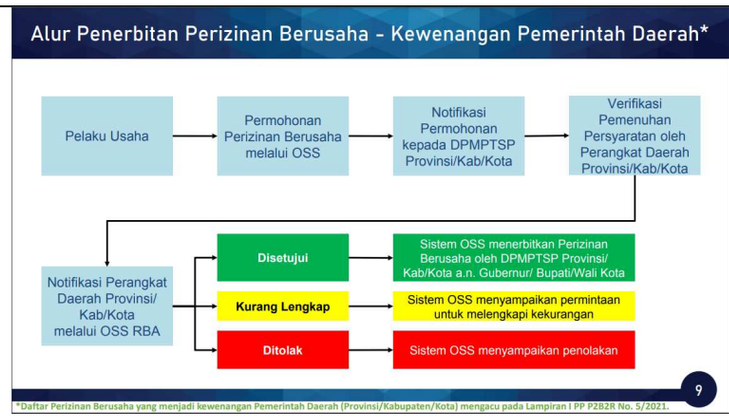
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20118 Industri Kimia Dasar Organik yang Menghasilkan Bahan Kimia Khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

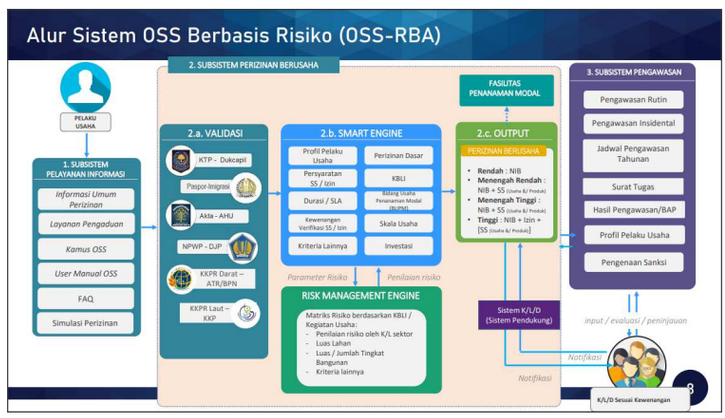
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

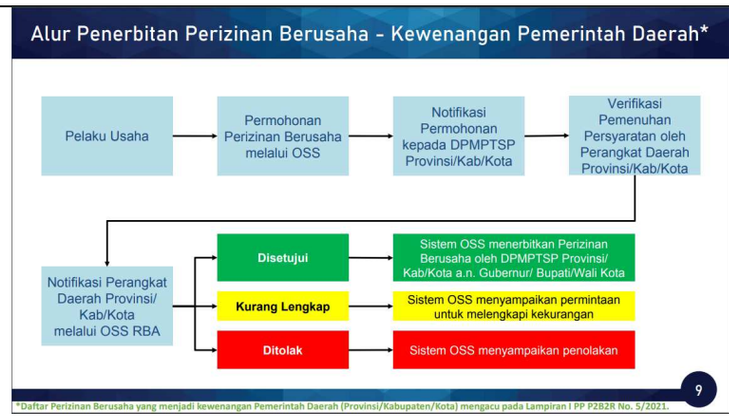
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20119 Industri Kimia Dasar Organik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

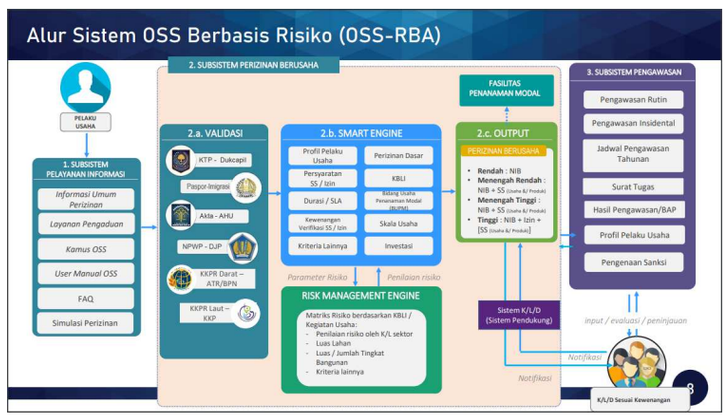
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

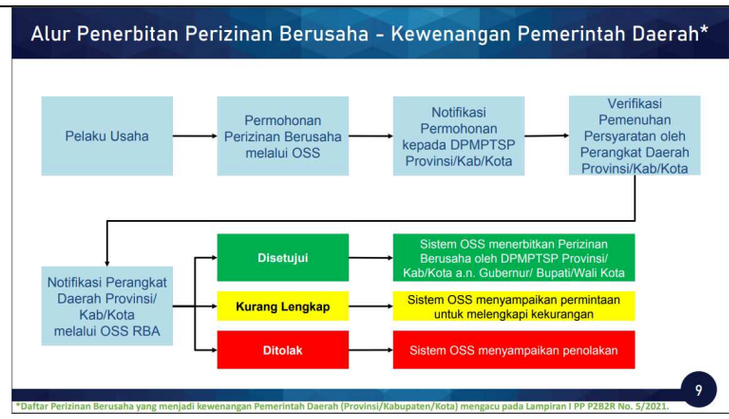
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20121 Industri Pupuk Alam/Non Sintetis Hafa Makro Primer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

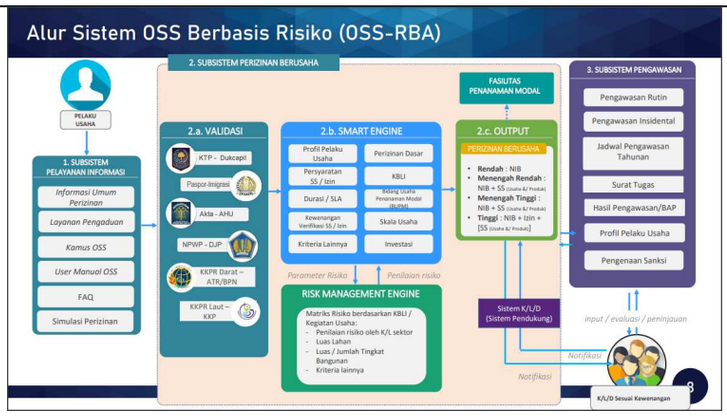
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20231 Industri Sabun dan Bahan Pembersih Keperluan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

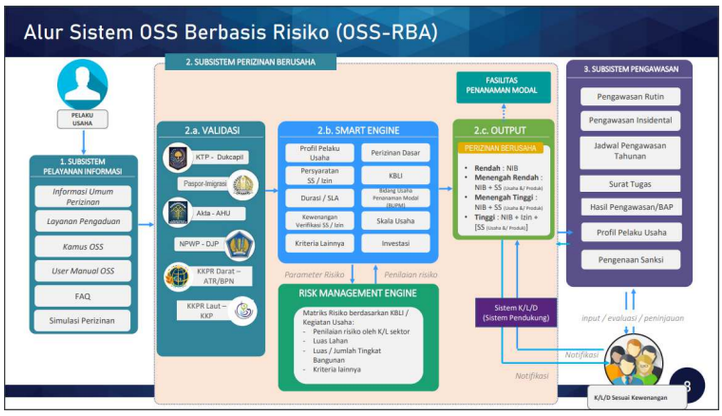
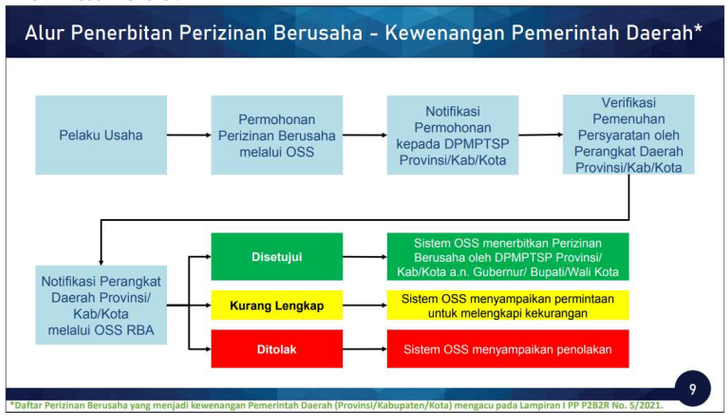
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20232 Industri Kosmetik, Termasuk Pasta Gigi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Cara Produksi Kosmetika yang Baik (CPKB) atau pemenuhan Aspek CPKB Secara Bertahap yang dikeluarkan oleh BPOM; 2. Surat Izin Praktik Apoteker/Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; 3. Menggunakan bahan baku sesuai Kodeks Kosmetika Indonesia yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan atau standar lain yang ditetapkan; 4. Melakukan kegiatan produksi sesuai bentuk sediaan yang disetujui; 5. Standar izin edar/ notifikasi kosmetika yang dikeluarkan oleh BPOM; 6. Menyampaikan laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan; 7. Permohonan perubahan apabila terdapat: a. Perubahan nama industri; b. Perubahan golongan c. Pindah lokasi industri; d. Perubahan alamat perusahaan; e. Perubahan bentuk sediaan;. f. Perubahan NPWP; g. Perubahan alamat industri tanpa pindah lokasi; h. Pergantian direktur; i. Pergantian penanggung jawab teknis; dan j. Penambahan dan/atau perubahan alamat gudang.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem

		pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB

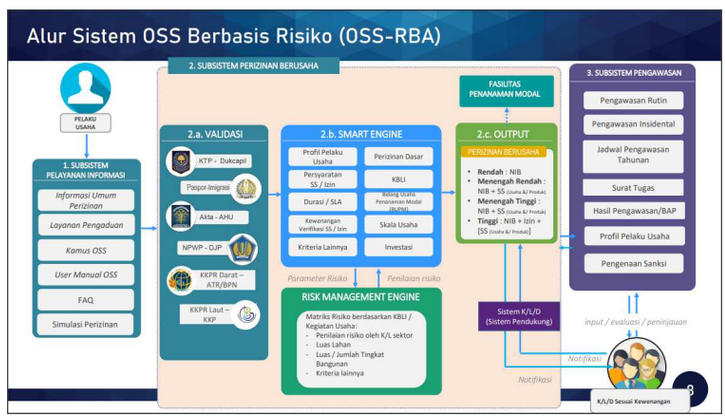
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20294 Industri Minyak Atsiri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib). 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

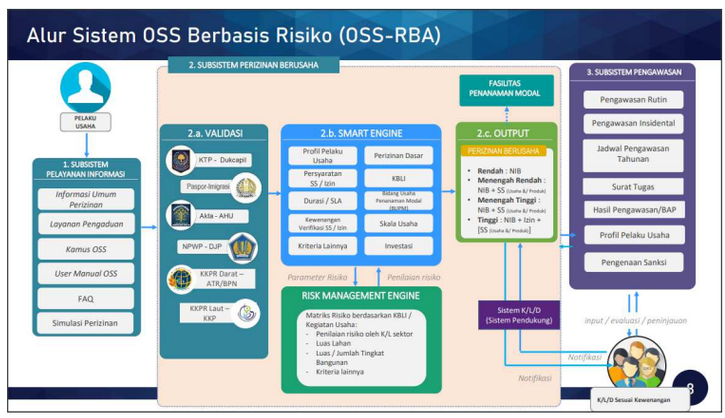
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan

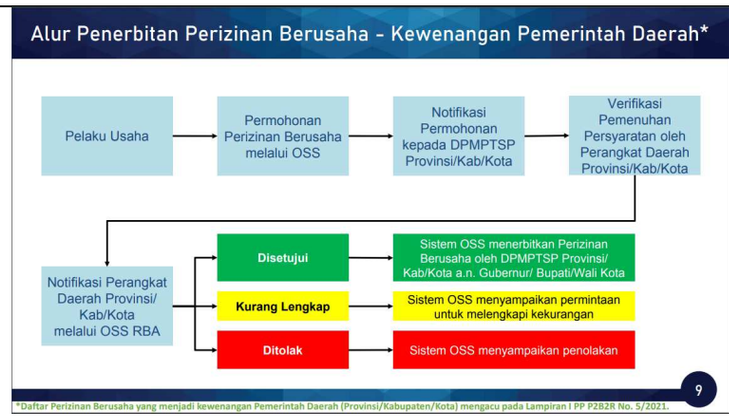
		Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21012 Industri Produk Farmasi untuk Manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

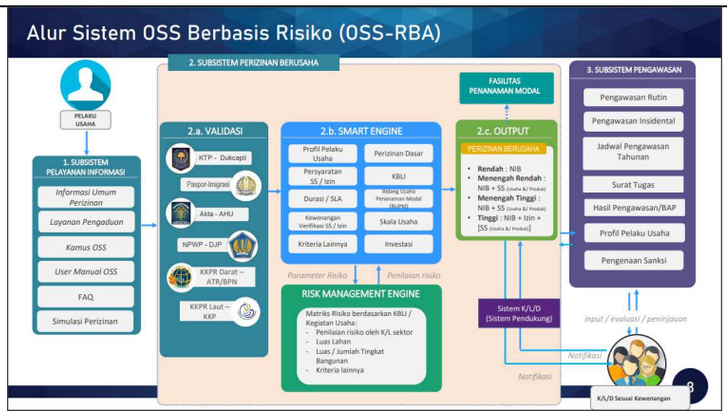
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21021 Industri Bahan Baku Obat Tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Cara Produksi Obat Tradisional yang Baik (CPOTB) yang dikeluarkan oleh BPOM; 2. Surat Izin Praktik Apoteker yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota; 3. Melakukan kegiatan produksi sesuai bentuk sediaan yang disetujui; 4. Ekstrak bahan alam yang diproduksi sesuai standar Farmakope Herbal Indonesia yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan atau standar lain yang ditetapkan; 5. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan; dan 6. Permohonan perubahan apabila terdapat: a. Perubahan nama industri; b. Perubahan alamat; c. Perubahan NPWP; d. Perubahan bentuk sediaan; e. Pergantian penanggung jawab teknis; dan f. Penambahan dan/atau perubahan alamat gudang
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

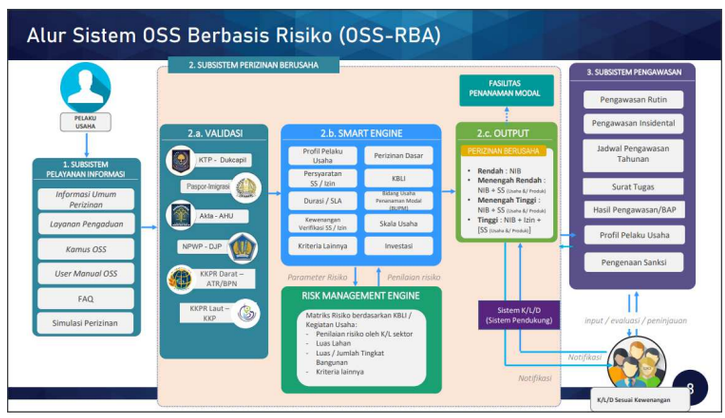
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

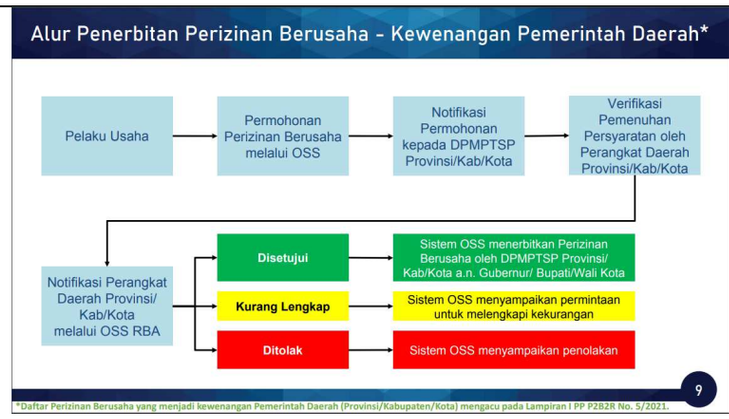
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21022 Industri Produk Obat Tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

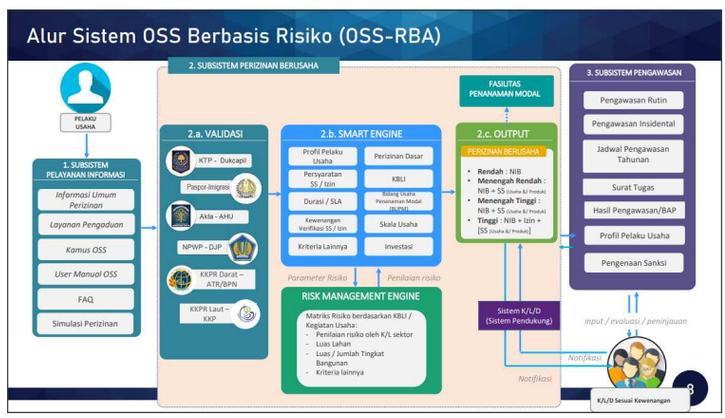
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

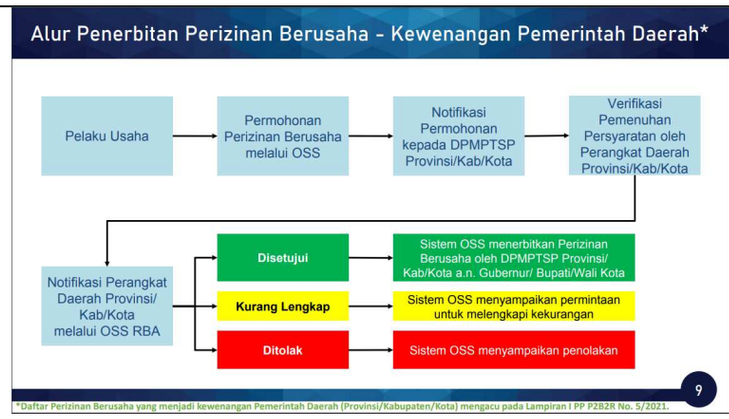
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22121 Industri Pengasapan Karet
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

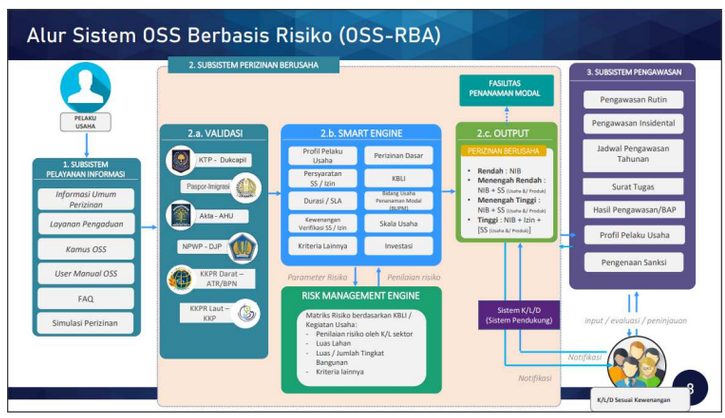
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

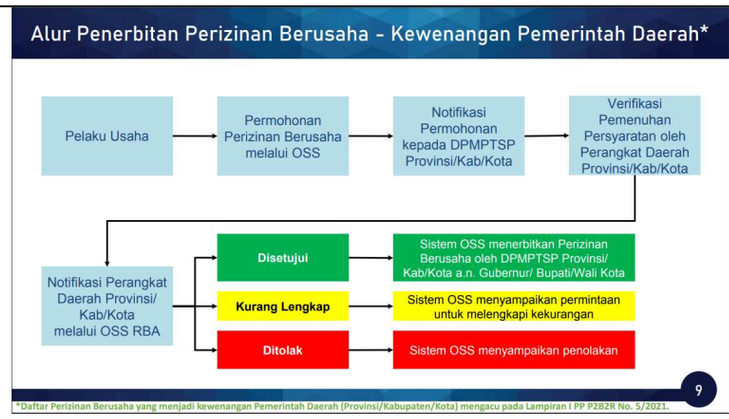
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22122 Industri Remilling Karet
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

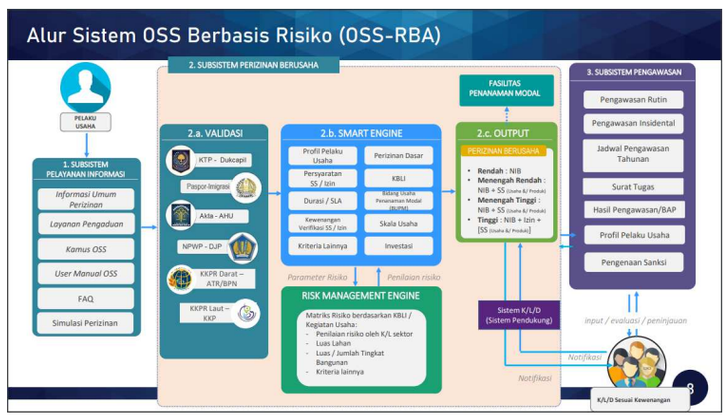
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

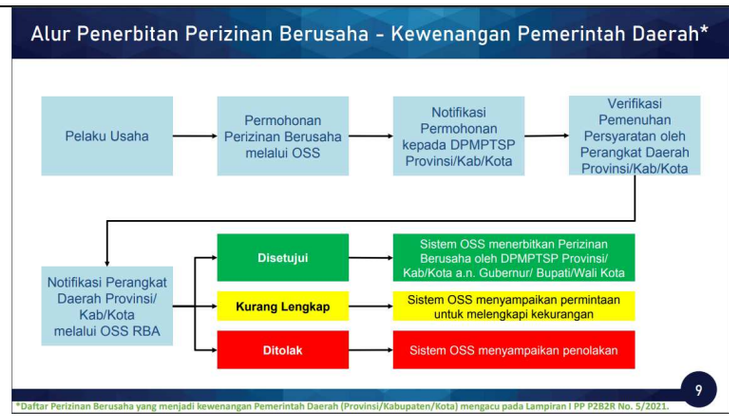
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22123 Industri Karet Remah (Crumb Rubber)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

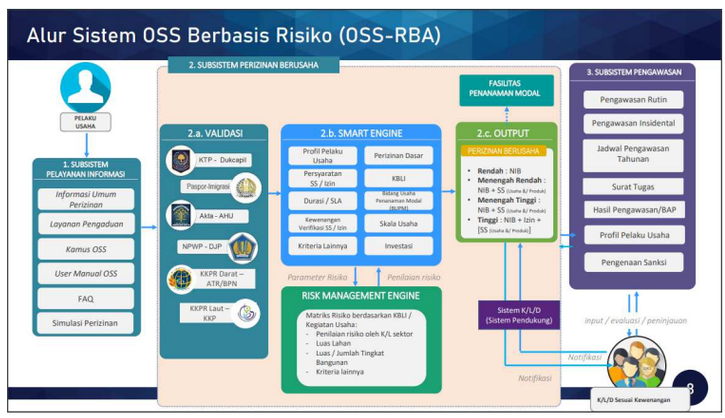
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

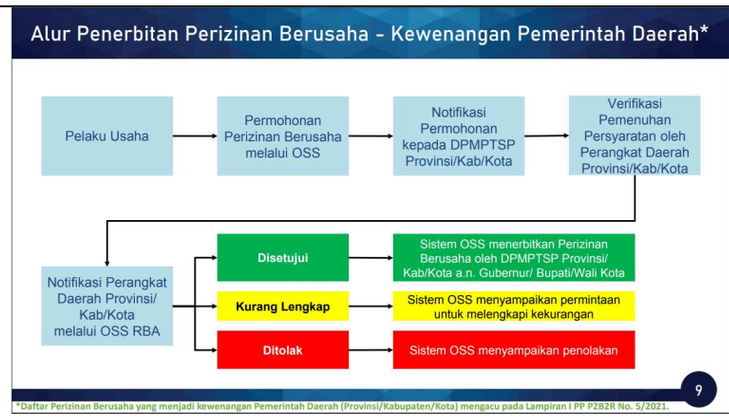
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22191 Industri Barang dari Karet untuk Keperluan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

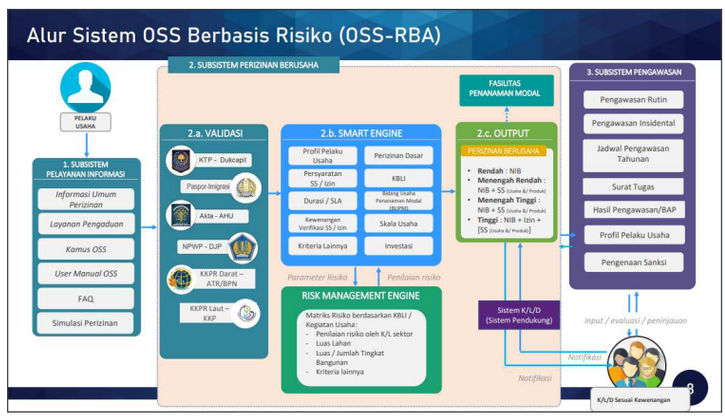
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

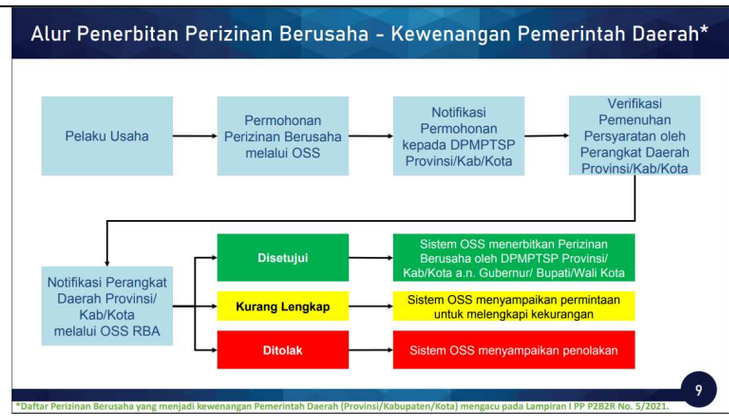
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22192 Industri Barang dari Karet untuk Keperluan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

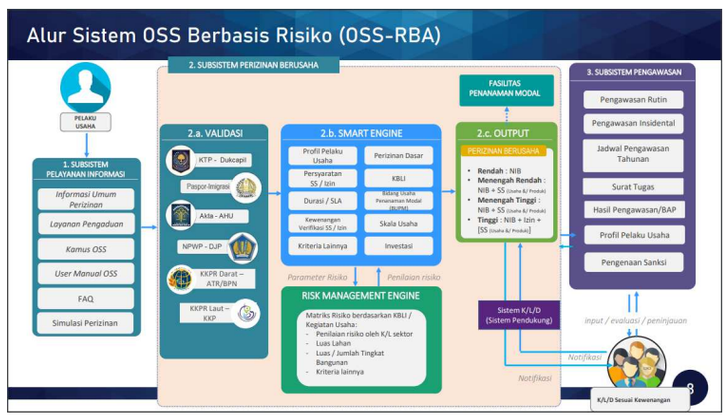
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

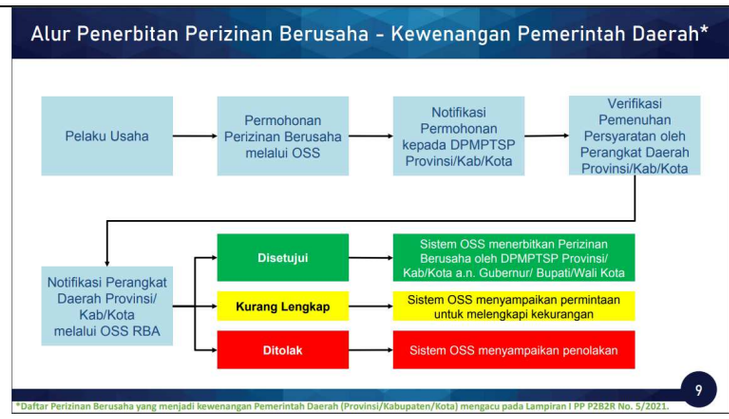
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22199 Industri Barang dari Karet Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

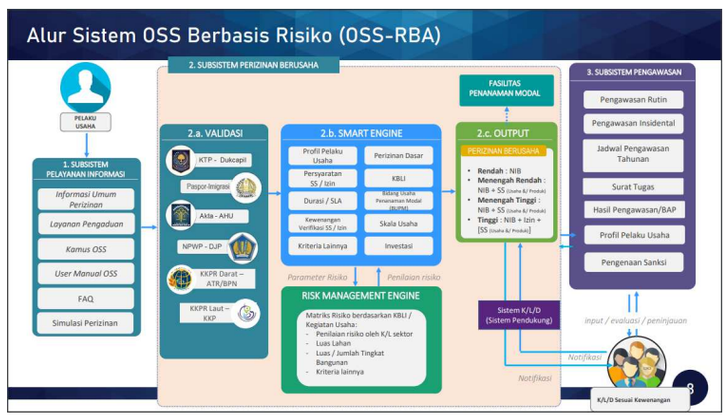
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

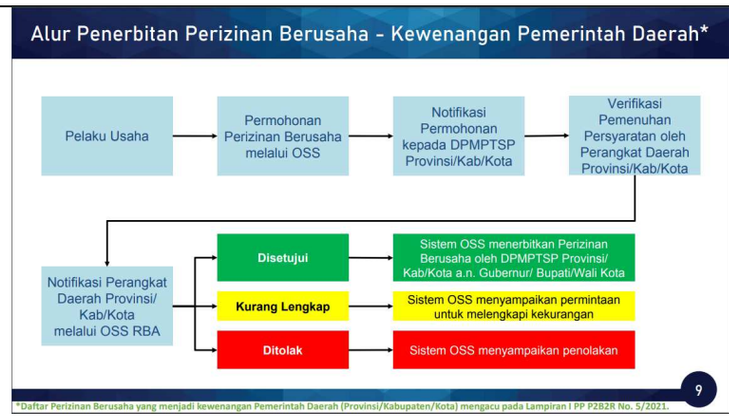
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22220 Industri Barang dari Plastik untuk Pengemasan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

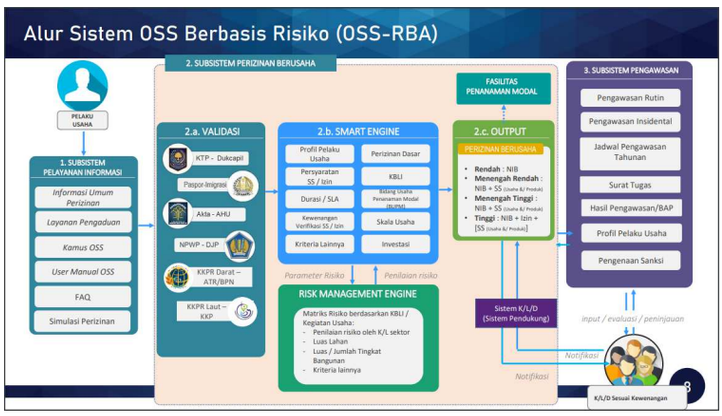
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

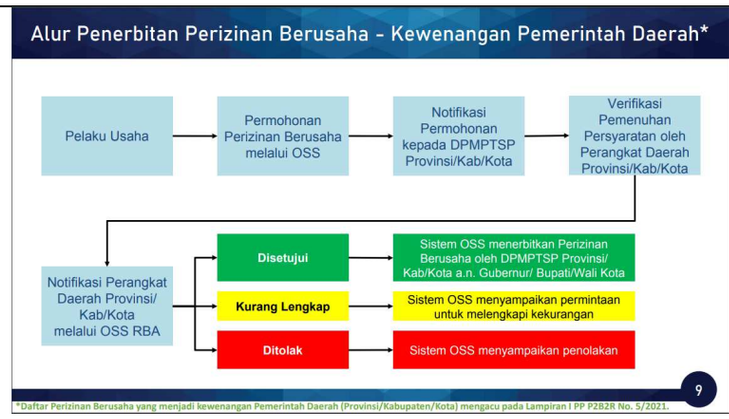
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22292 Industri Perlengkapan dan Peralatan Rumah Tangga (Tidak Termasuk Furnitur)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

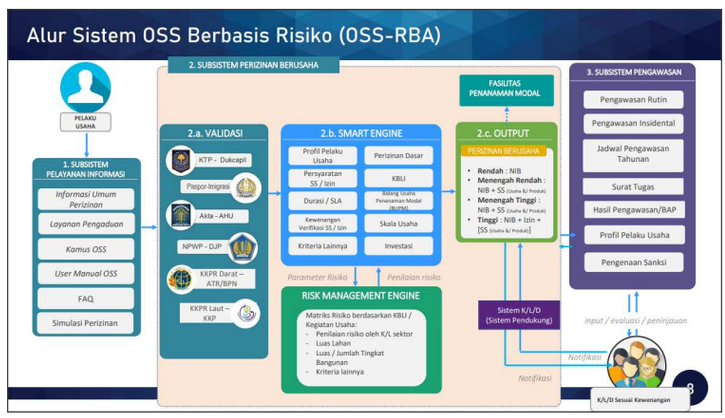
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

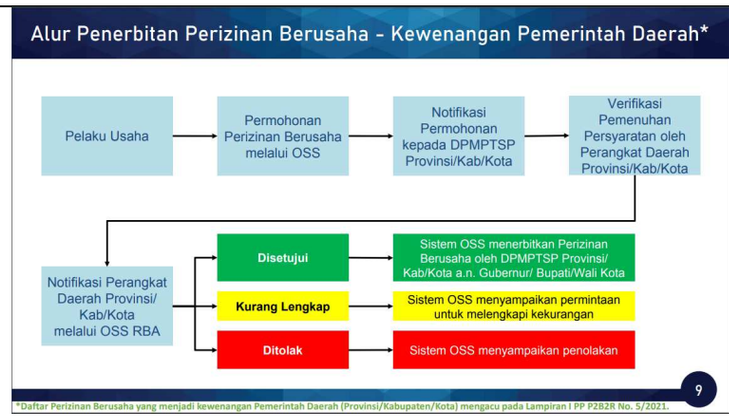
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22293 Industri Barang dan Peralatan Teknik/ Industri dari Plastik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

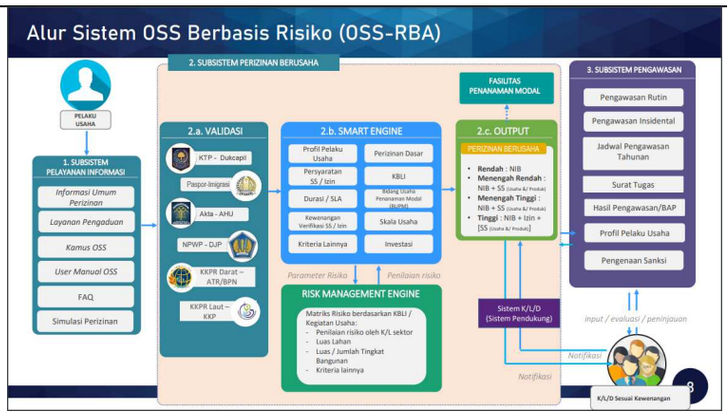
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22299 Industri Barang Plastik Lainnya Ytdl - Untuk Skala Usaha Industri Kecil dan Menengah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

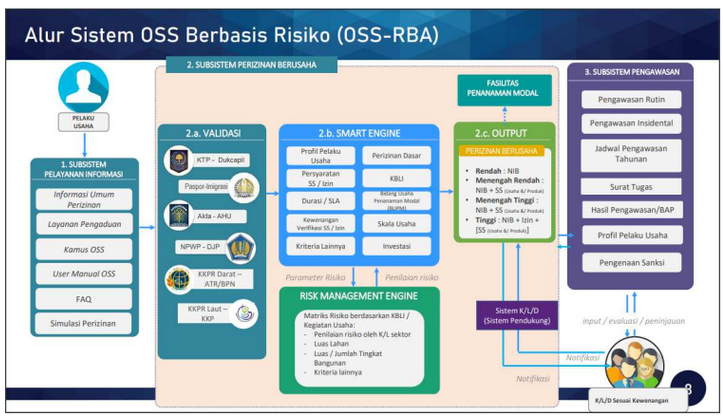
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

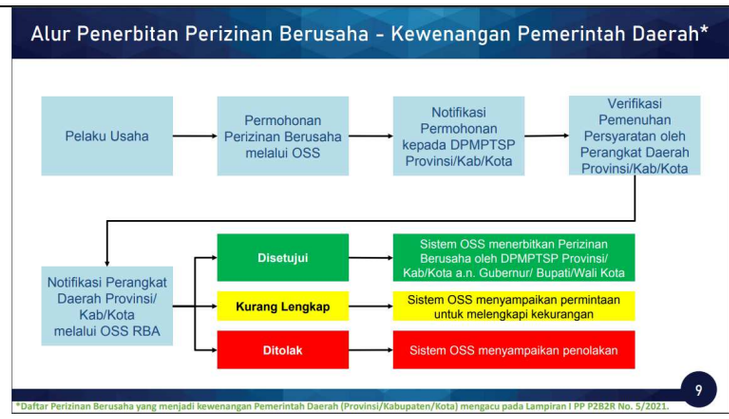
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23121 Industri Perlengkapan dan Peralatan Rumah Tangga dari Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPPKRTB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi Standar CPPKRTB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

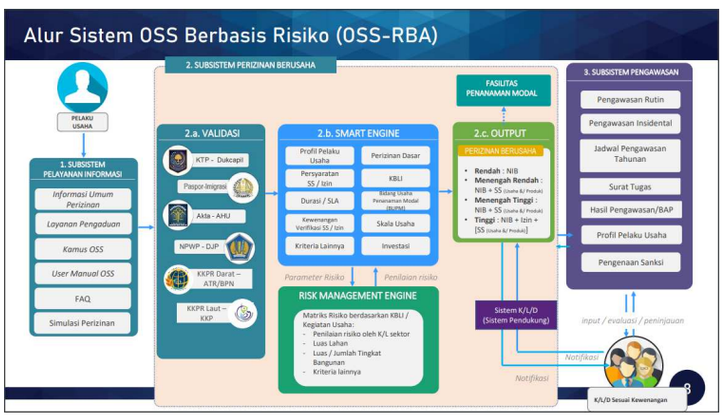
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

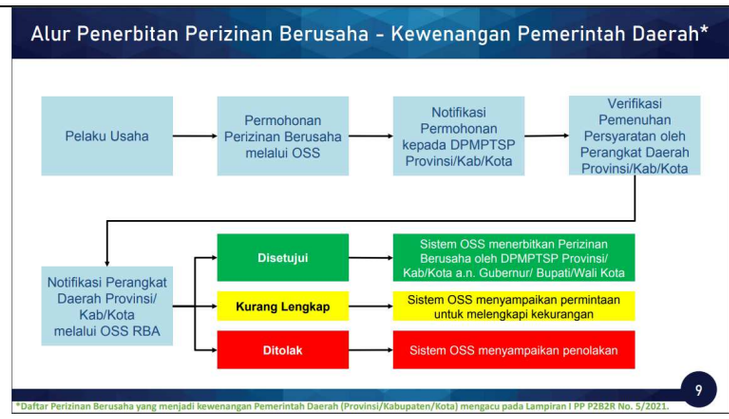
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23122 Industri Alat-Alat Laboratorium, Farmasi dan Kesehatan dari Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

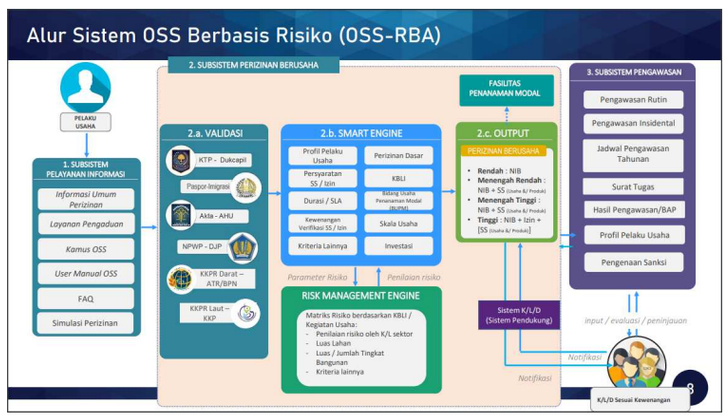
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

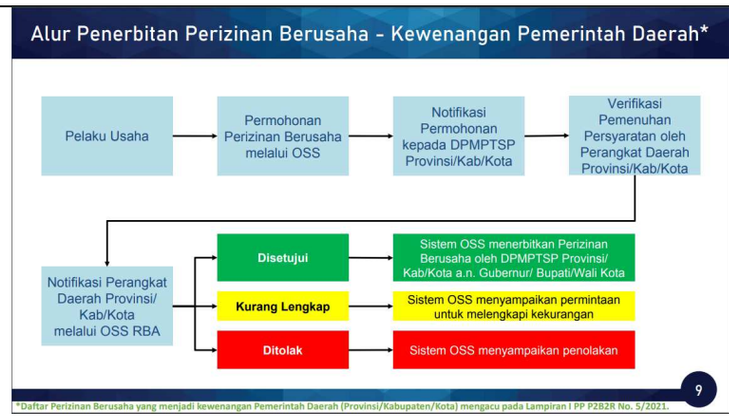
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23123 Industri Kemasan dari Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

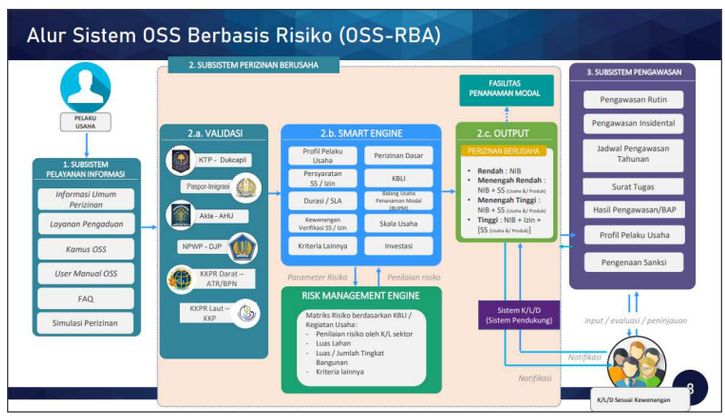
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

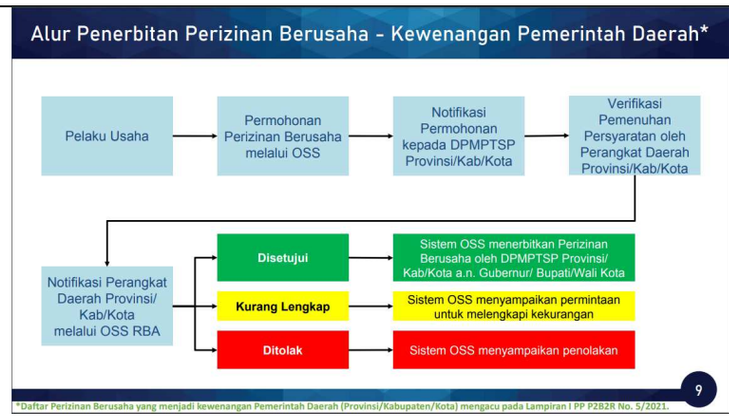
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23129 Industri Barang Lainnya dari Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

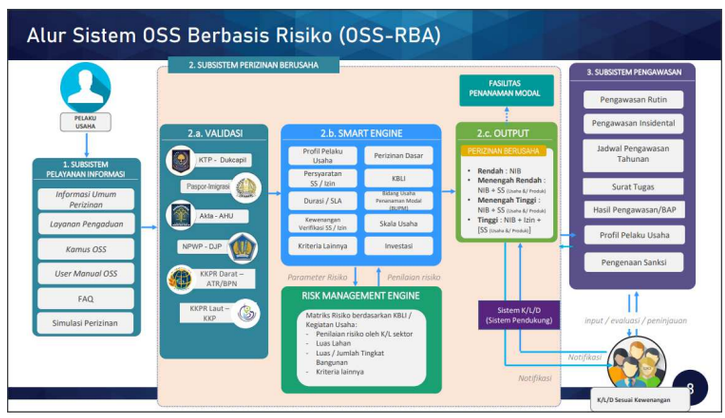
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

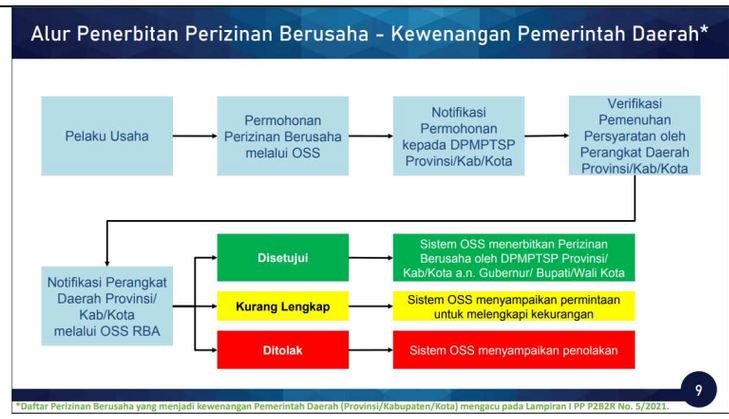
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23921 Industri Batu Bata dari Tanah Liat/Keramik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

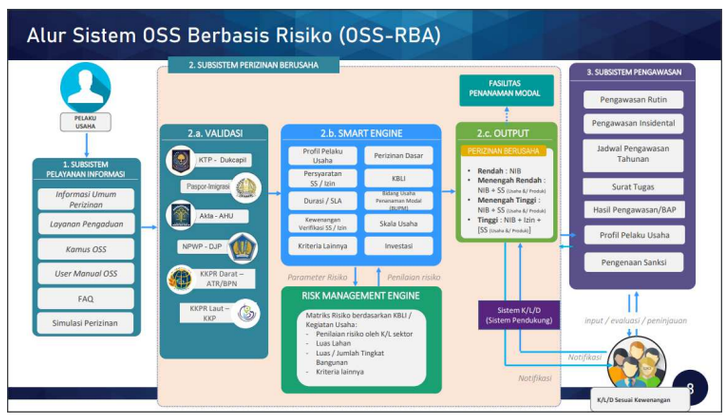
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

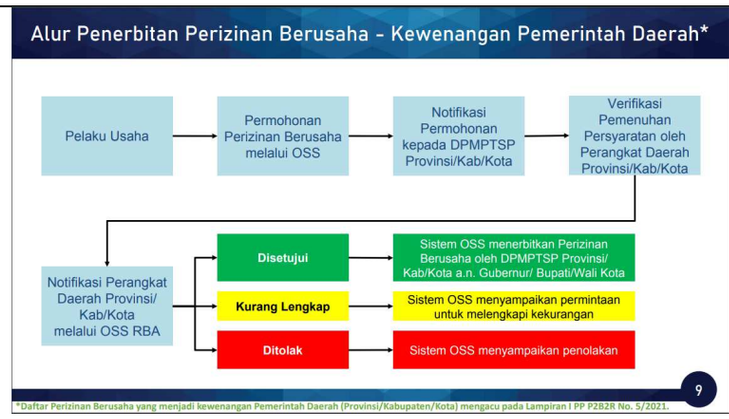
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23922 Industri Genteng dari Tanah Liat/Keramik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

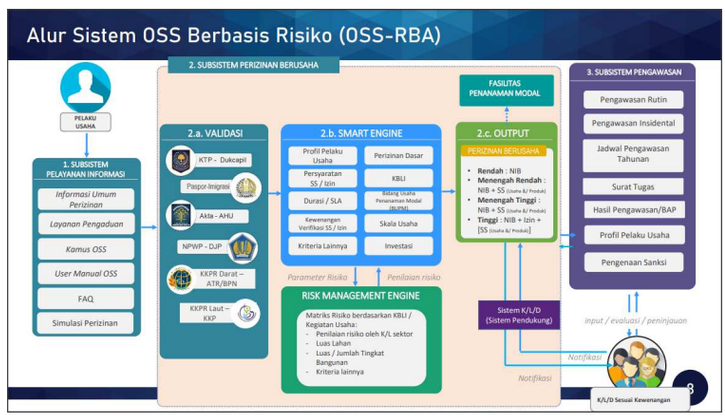
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

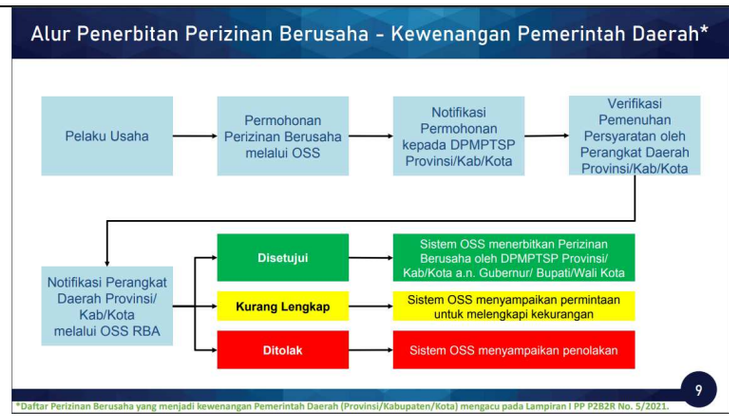
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23923 Industri Peralatan Saniter dari Porselen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

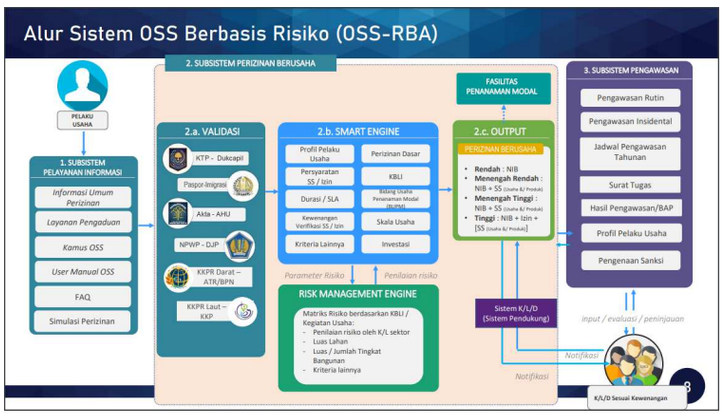
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

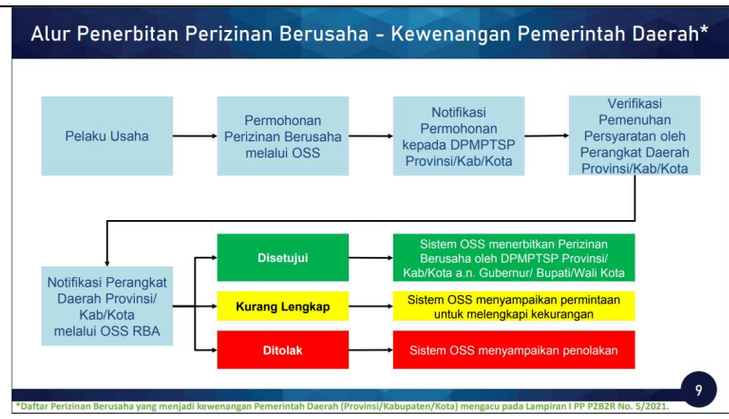
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23929 Industri Bahan Bangunan dari Tanah Liat/Keramik Bukan Batu Bata dan Genteng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

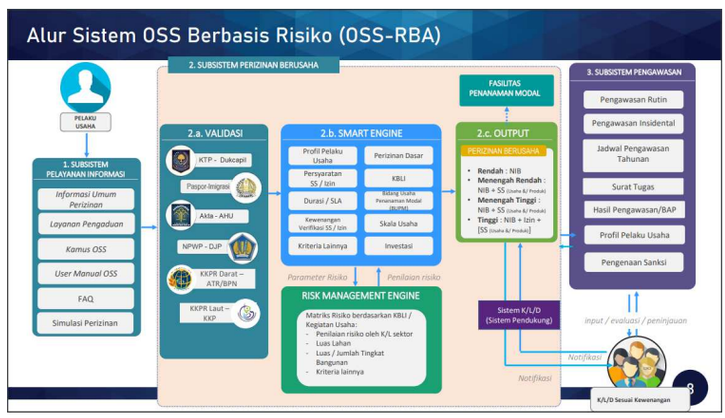
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

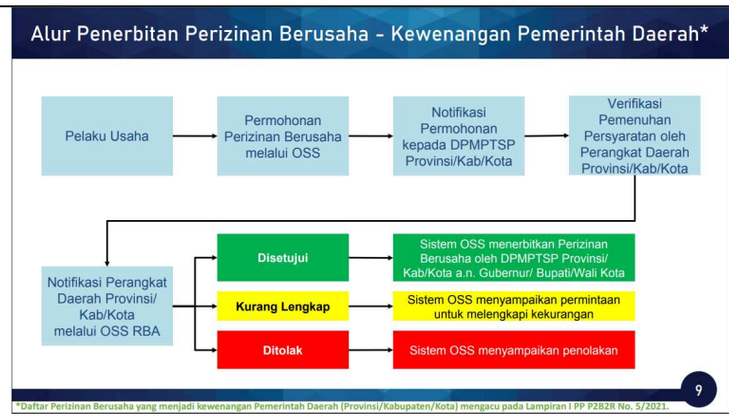
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23931 Industri Perlengkapan Rumah Tangga dari Porselen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

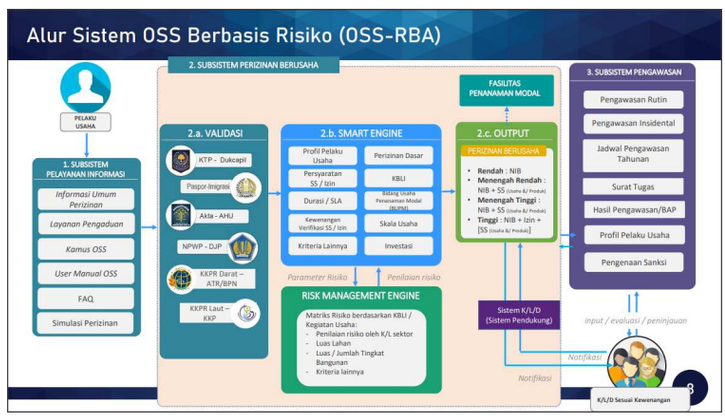
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

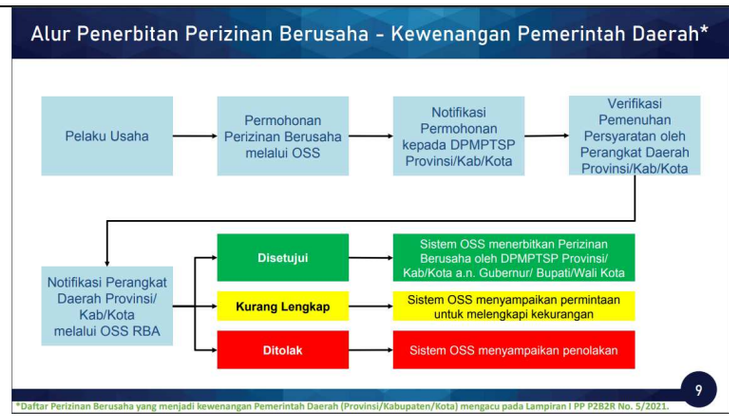
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23942 Industri Kapur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

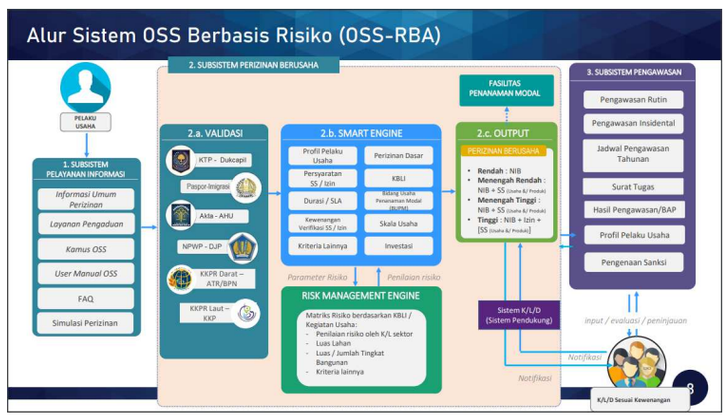
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

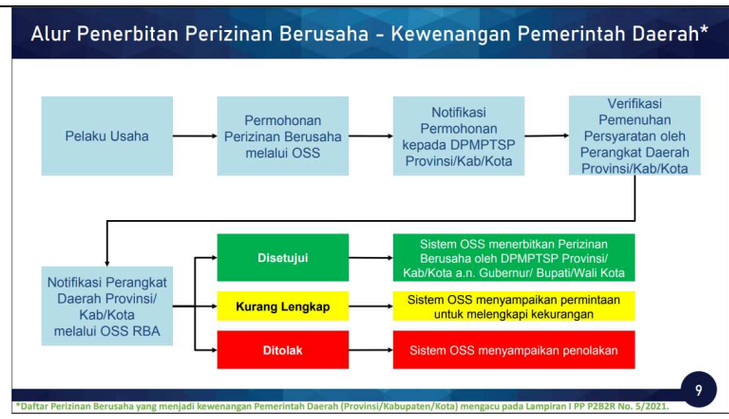
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23943 Industri Gips
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

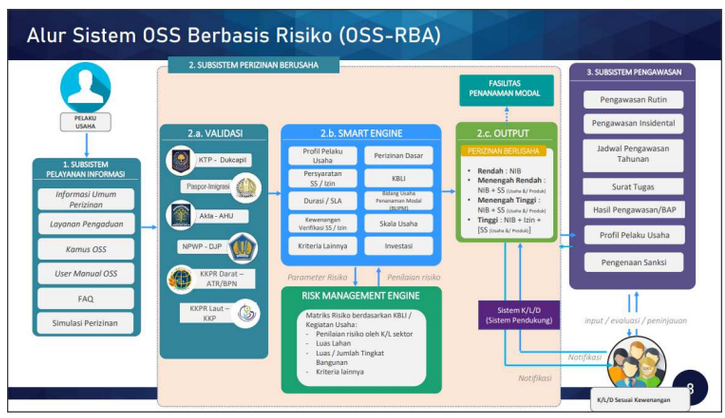
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

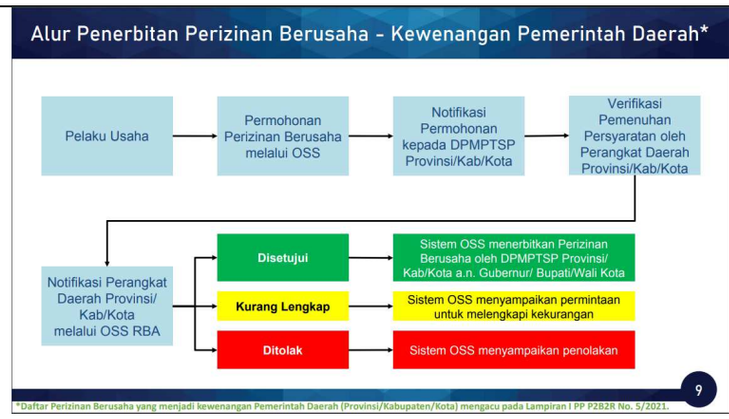
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23951 Industri Barang dari Semen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

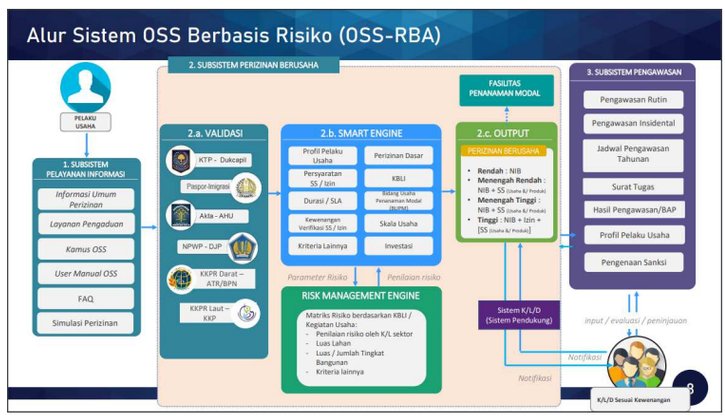
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

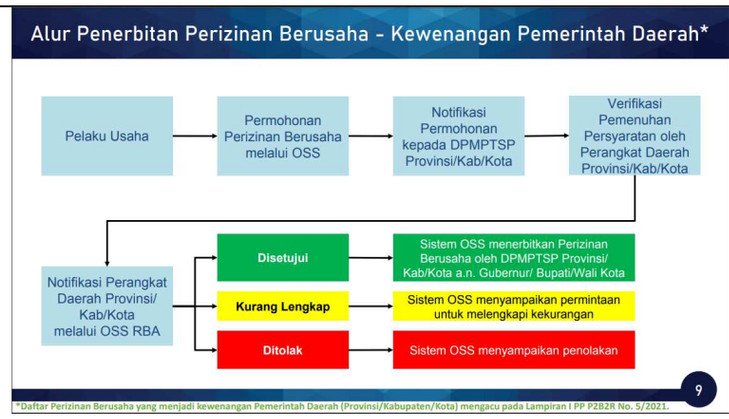
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23952 Industri Barang dari Kapur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

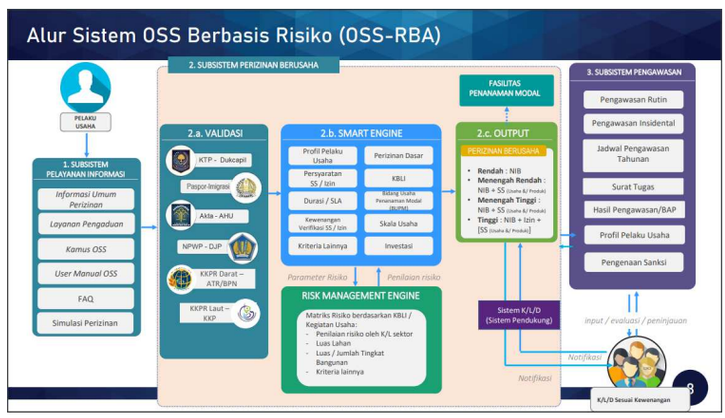
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

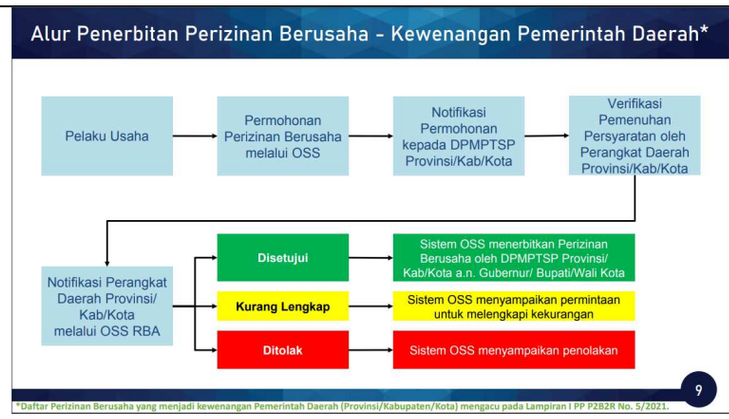
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23953 Industri Barang dari Semen dan Kapur untuk Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

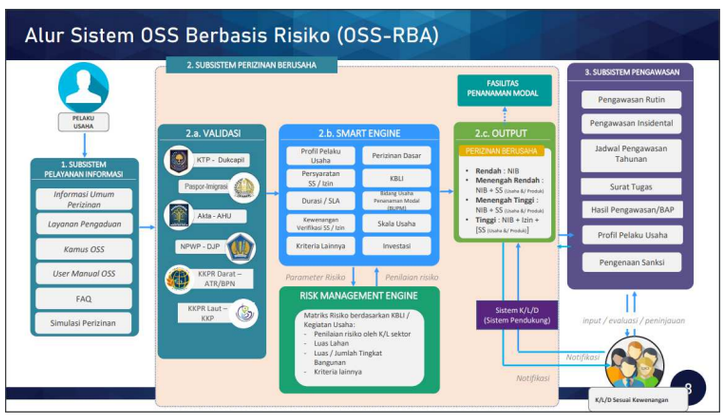
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

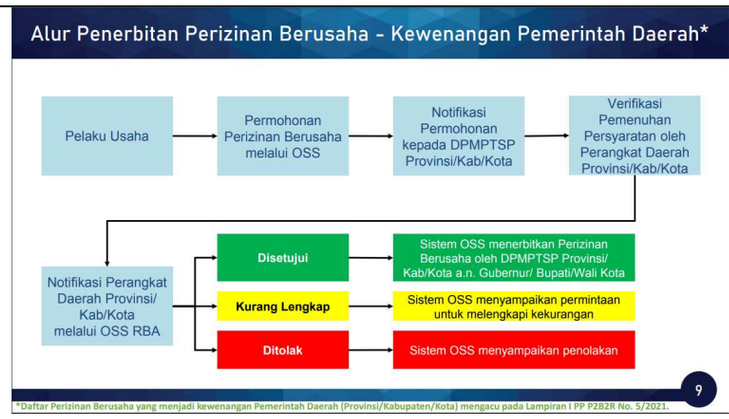
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23954 Industri Barang dari Gips untuk Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

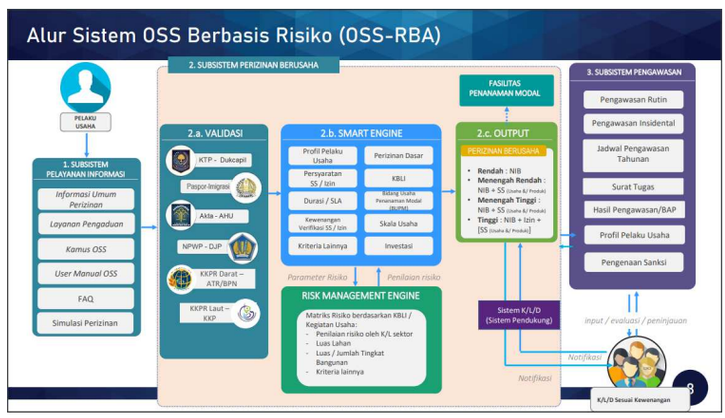
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

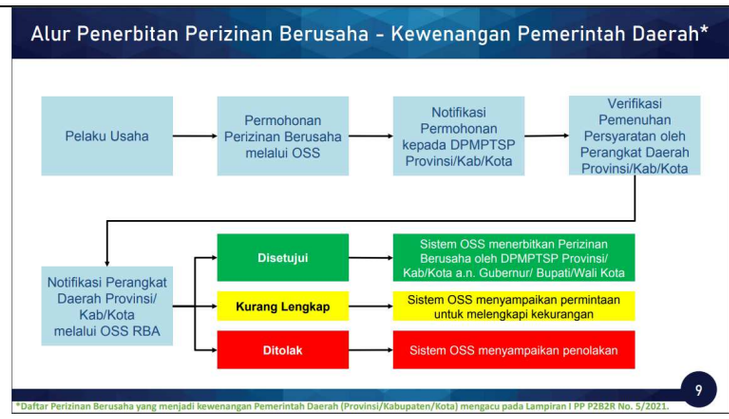
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23959 Industri Barang dari Semen, Kapur, Gips dan Asbes Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

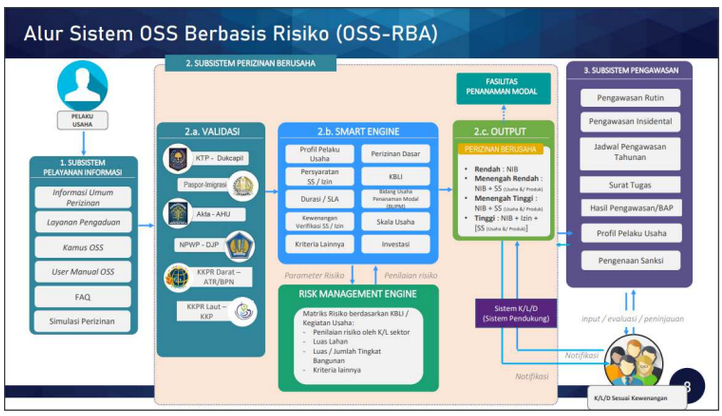
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

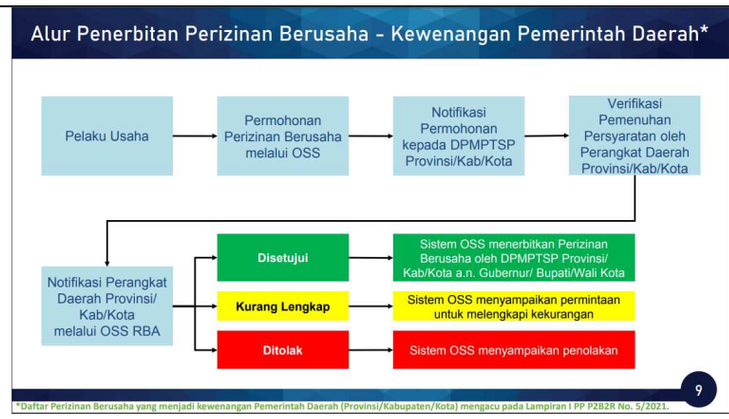
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23962 Industri Barang dari Marmer dan Granit untuk Keperluan Bahan Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

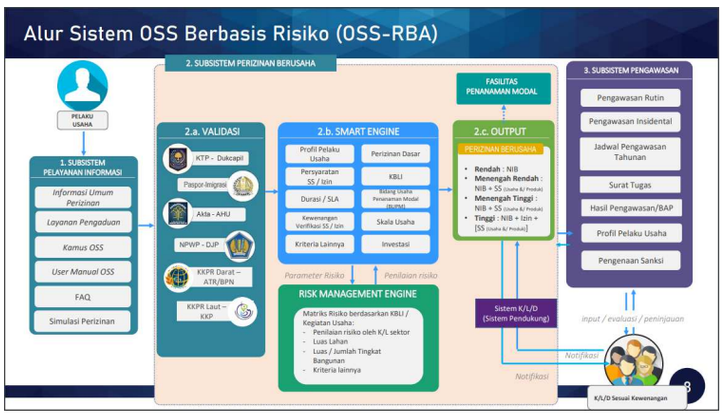
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

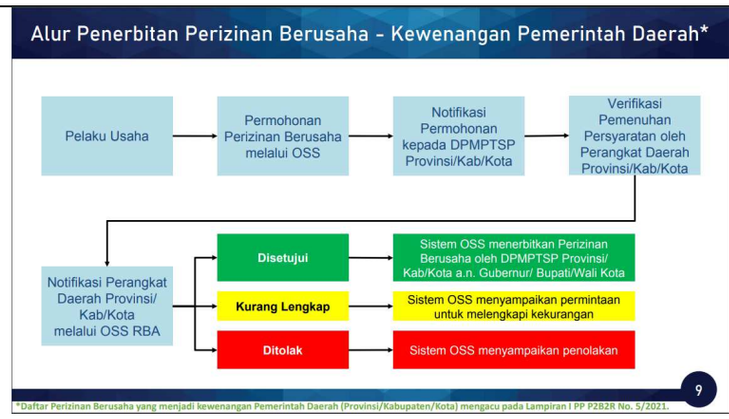
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23963 Industri Barang dari Batu untuk Keperluan Rumah Tangga, Pajangan, dan Bahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

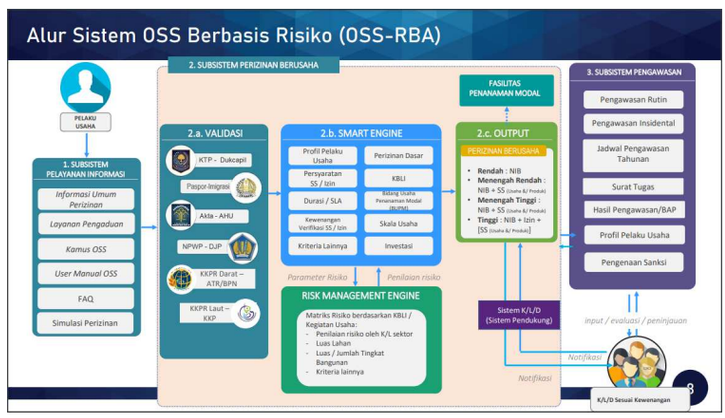
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

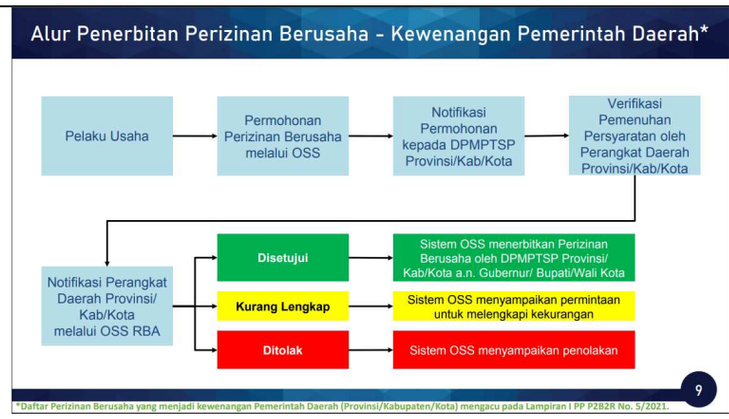
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23969 Industri Barang dari Marmer, Granit dan Batu Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

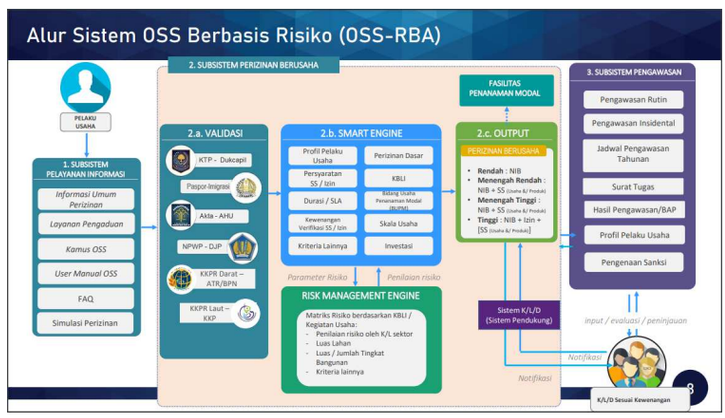
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

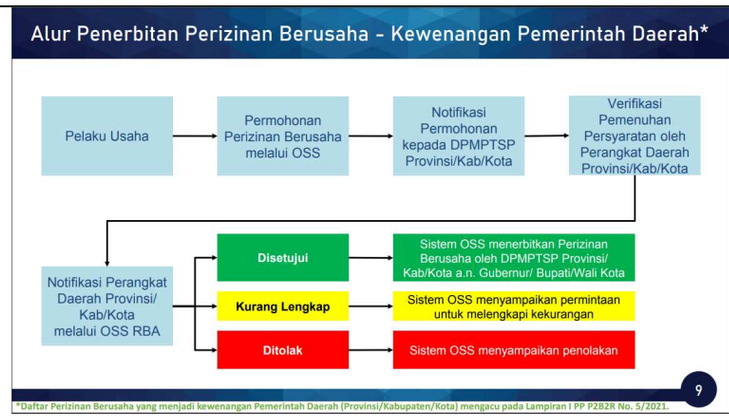
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23990 Industri Barang Galian Bukan Logam Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

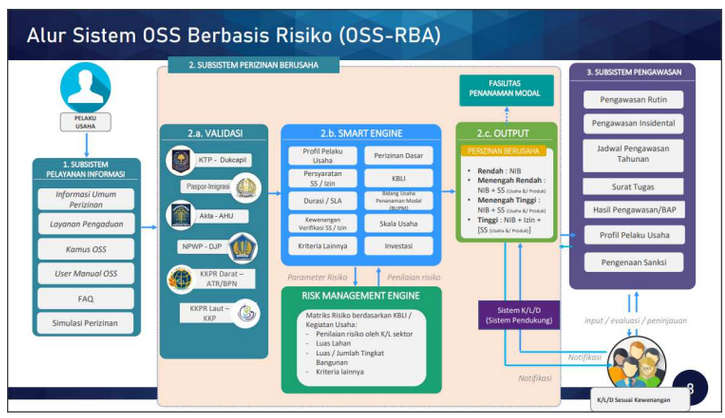
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

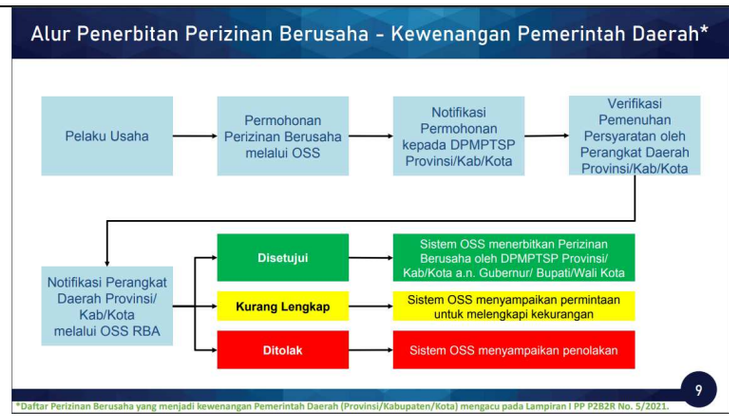
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24202 Industri Pembuatan Logam Dasar Bukan Besi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

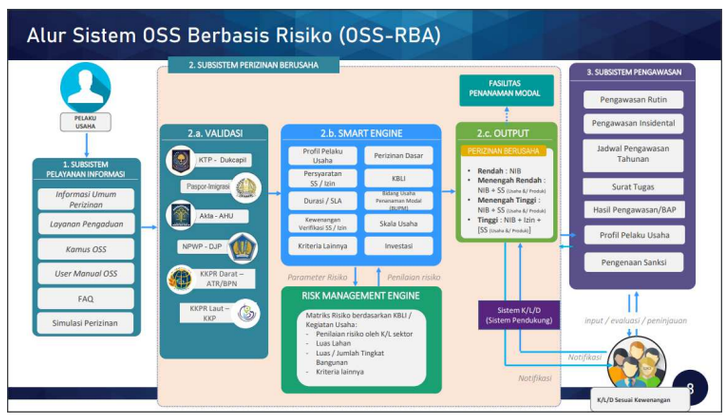
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

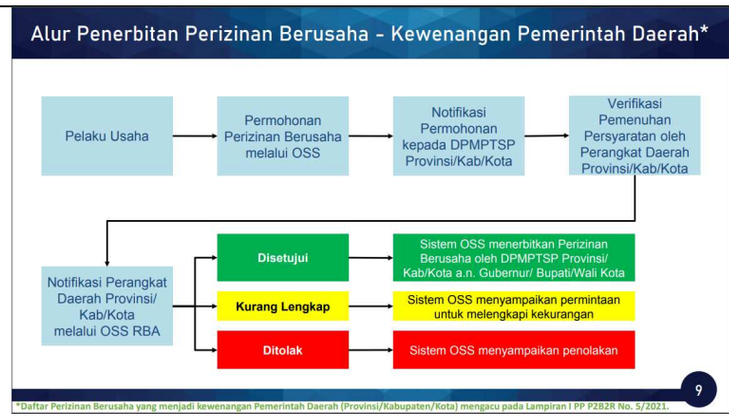
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24204 Industri Ekstrusi Logam Bukan Besi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

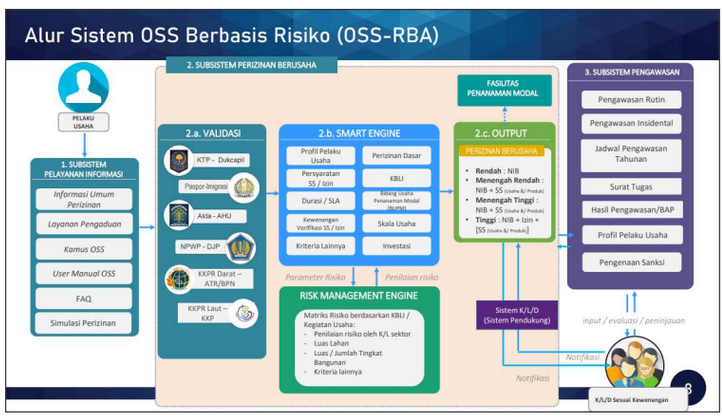
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

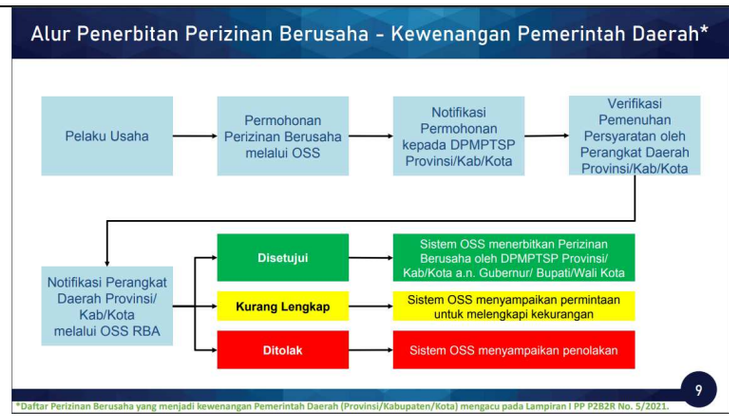
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24205 Industri Pipa dan Sambungan Pipa dari Logam Bukan Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

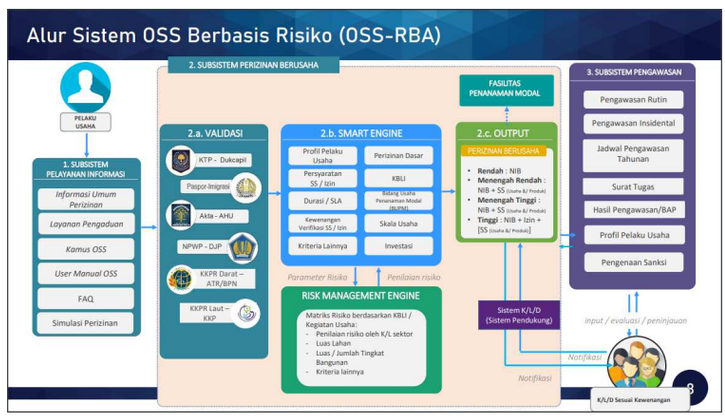
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

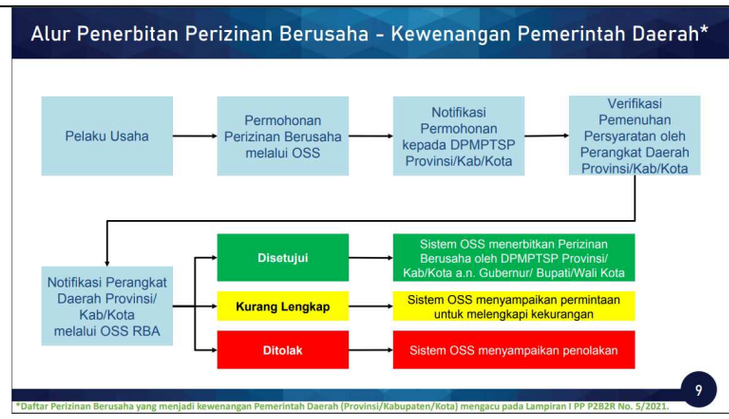
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24310 Industri Pengecoran Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

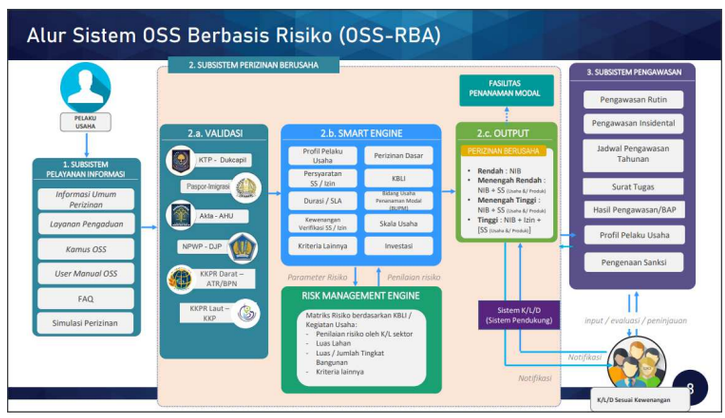
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

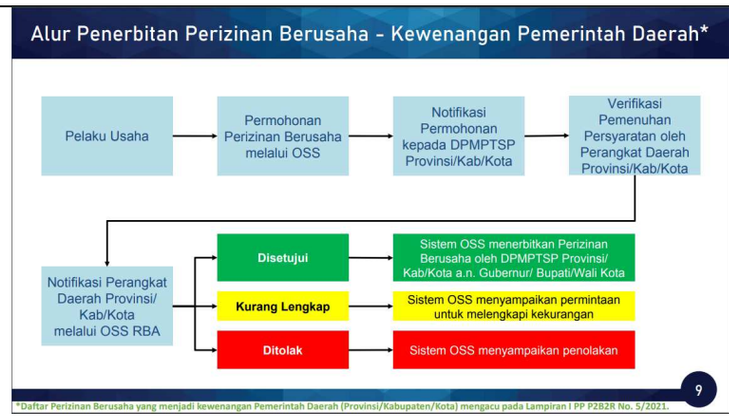
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24320 Industri Pengecoran Logam Bukan Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

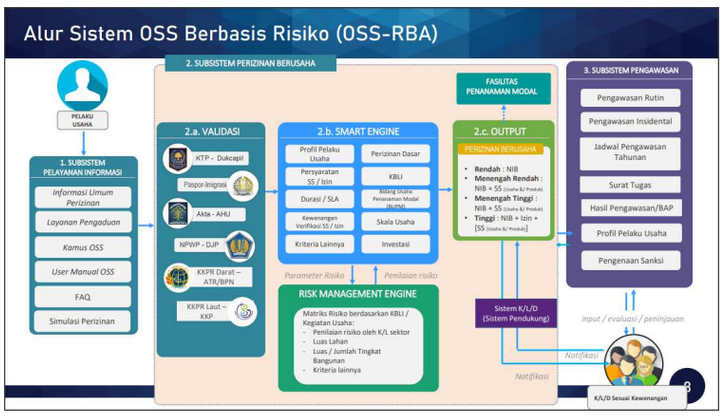
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

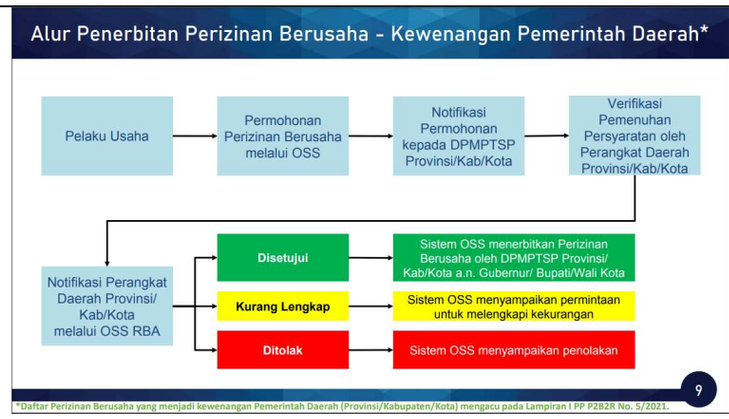
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25111 Industri Barang dari Logam Bukan Aluminium Siap Pasang untuk Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

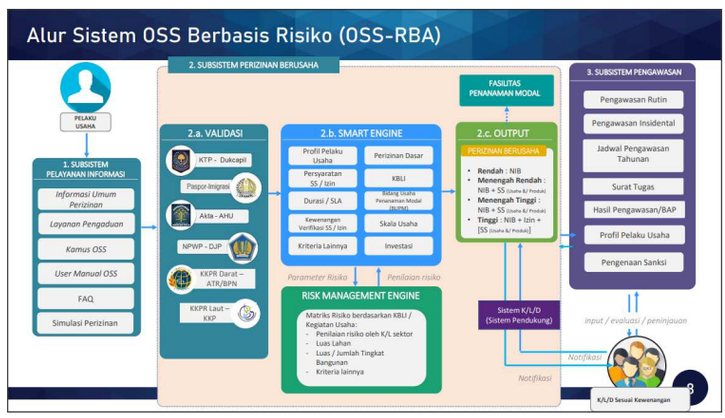
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

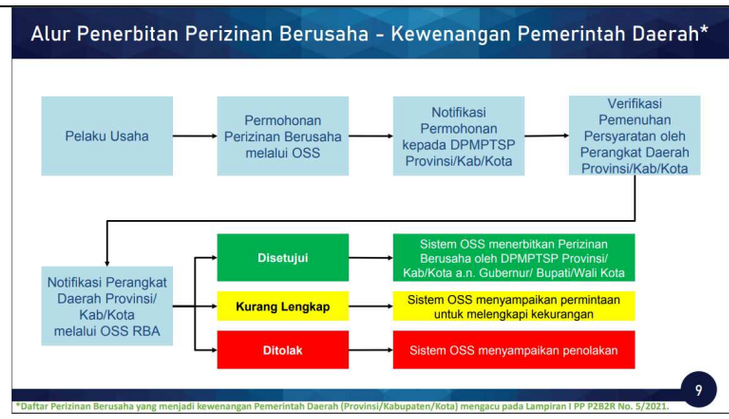
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25112 Industri Barang dari Logam Aluminium Siap Pasang untuk Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

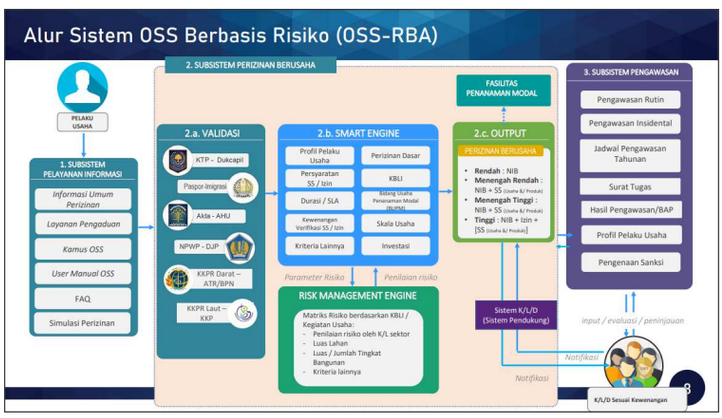
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

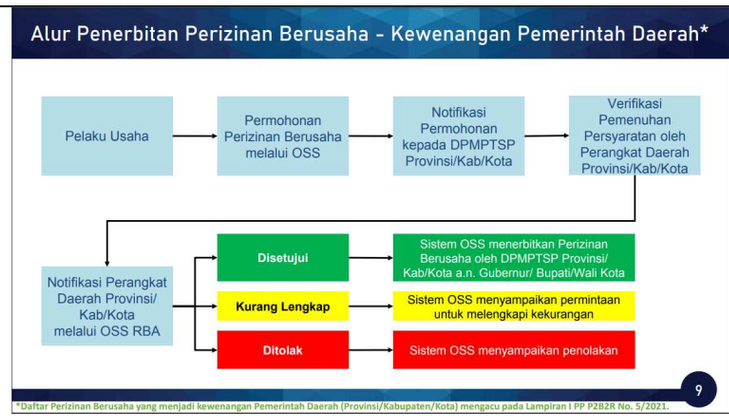
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25119 Industri Barang dari Logam Siap Pasang untuk Konstruksi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

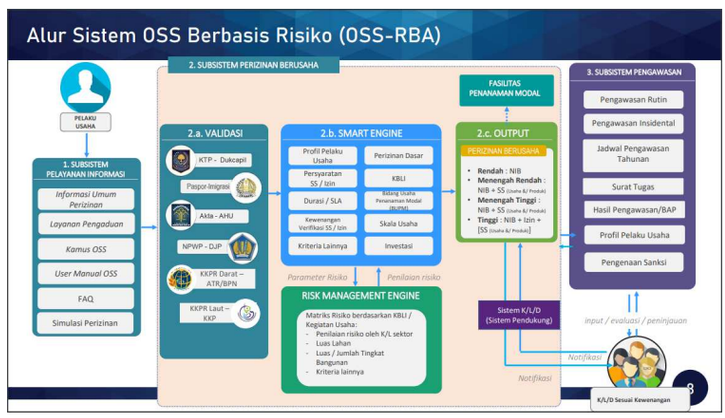
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

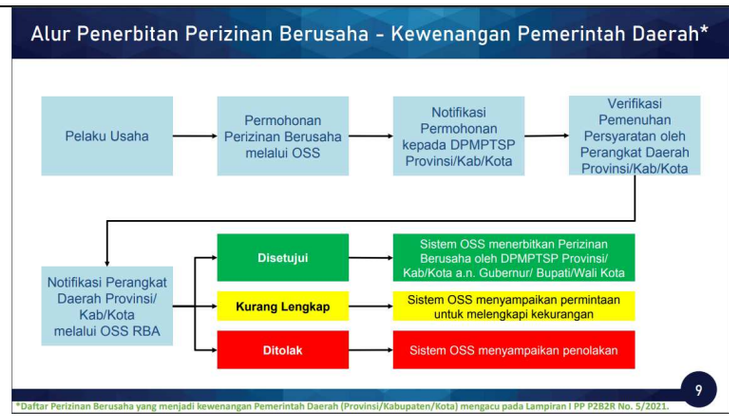
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25120 Industri Tangki, Tandon Air dan Wadah dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

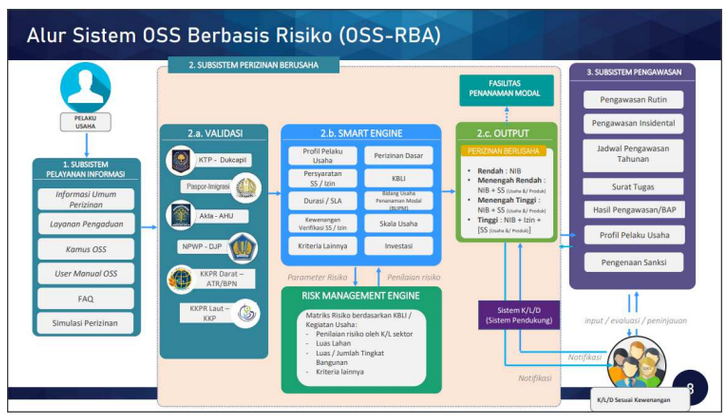
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

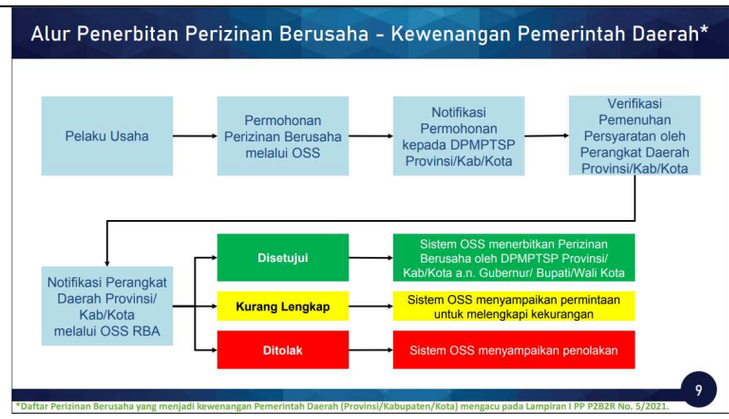
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25130 Industri Generator Uap, Bukan Ketel Pemanas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

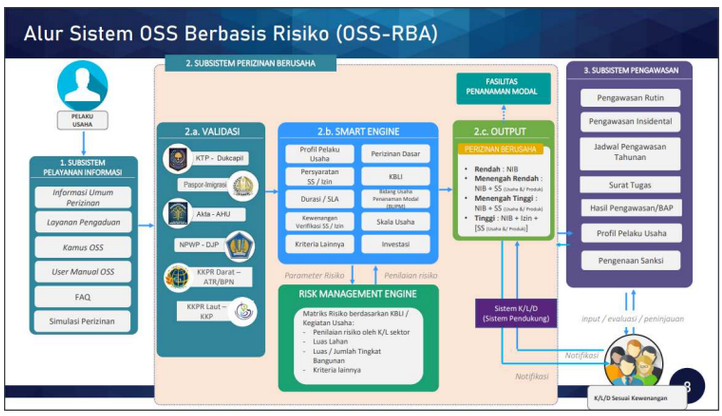
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

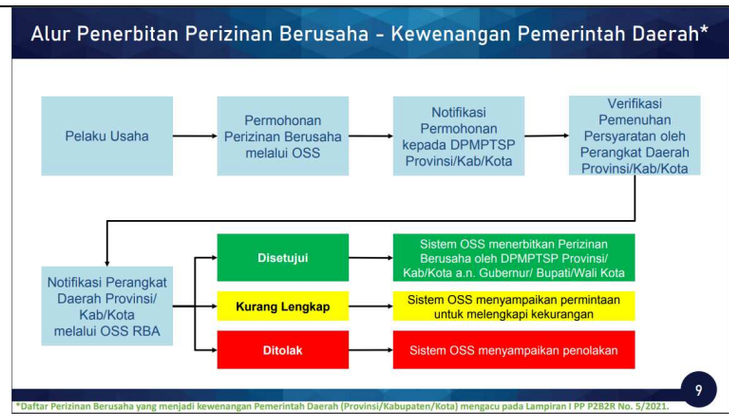
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25910 Industri Penempaan, Pengepresan, Pencetakan dan Pembentukan Logam; Metalurgi Bubuk
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

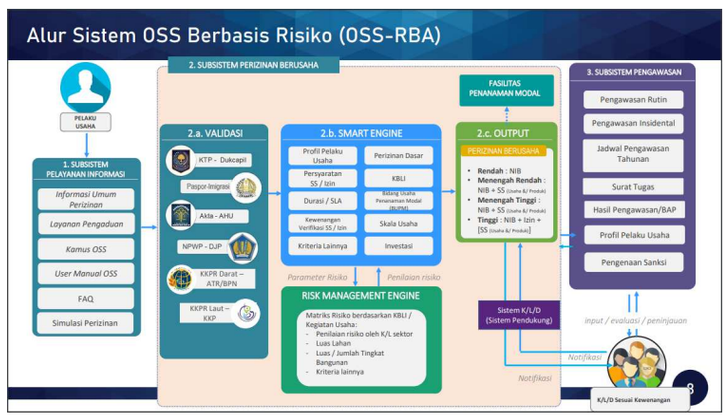
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

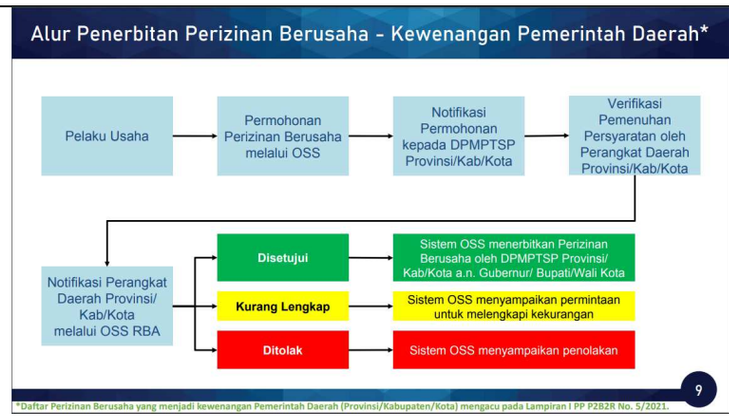
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25931 Industri Alat Potong dan Perkakas Tangan untuk Pertanian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

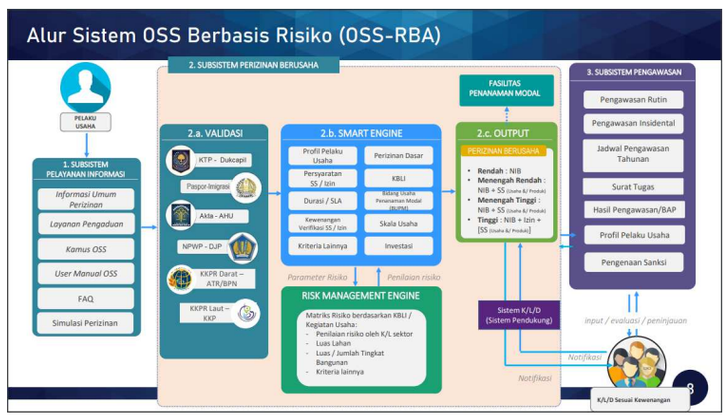
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

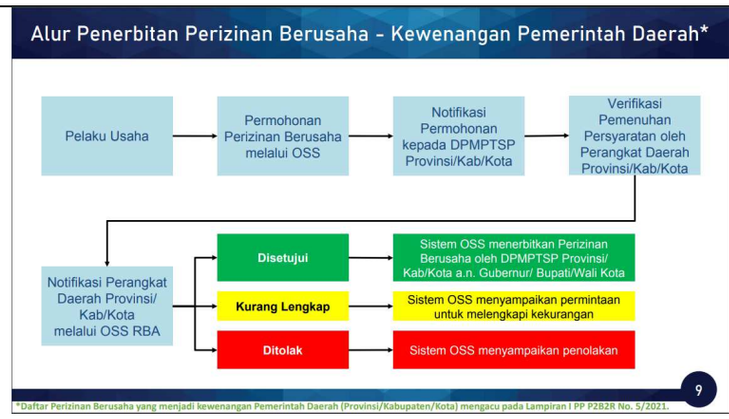
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25932 Industri Alat Potong dan Perkakas Tangan untuk Pertukangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

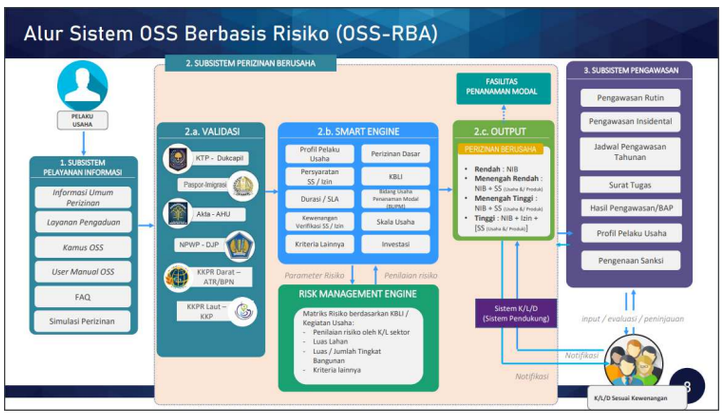
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

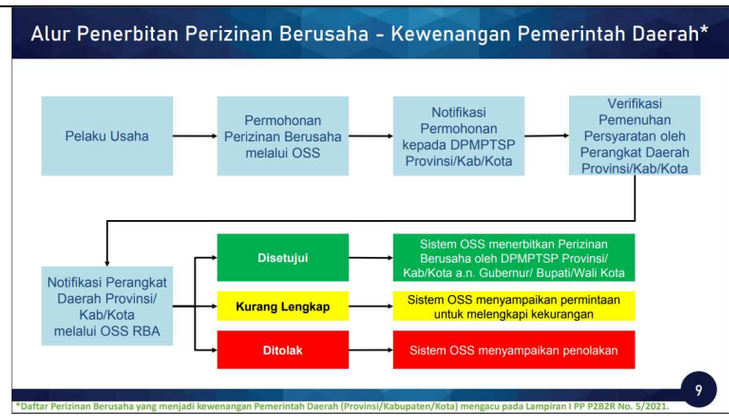
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25933 Industri Alat Potong dan Perkakas Tangan yang Digunakan dalam Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

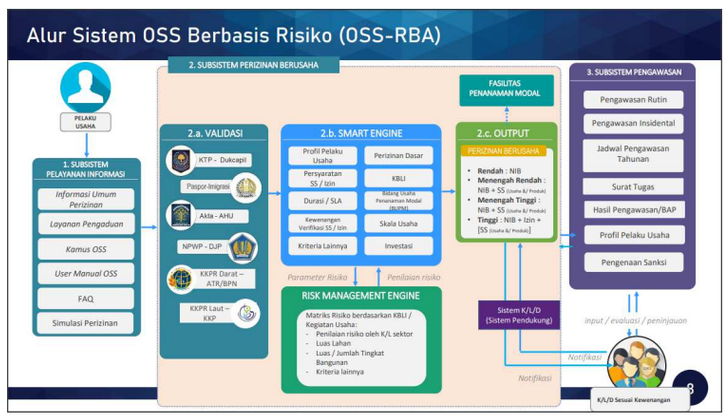
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

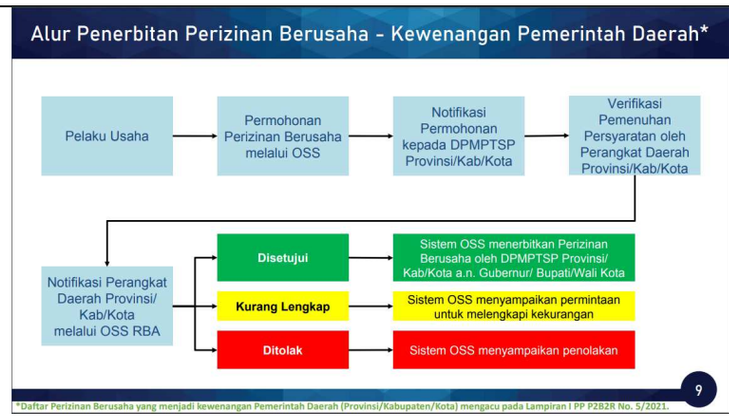
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25934 Industri Peralatan Umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

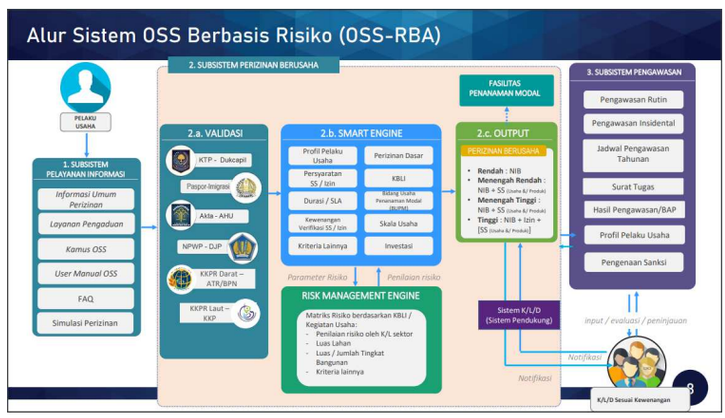
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

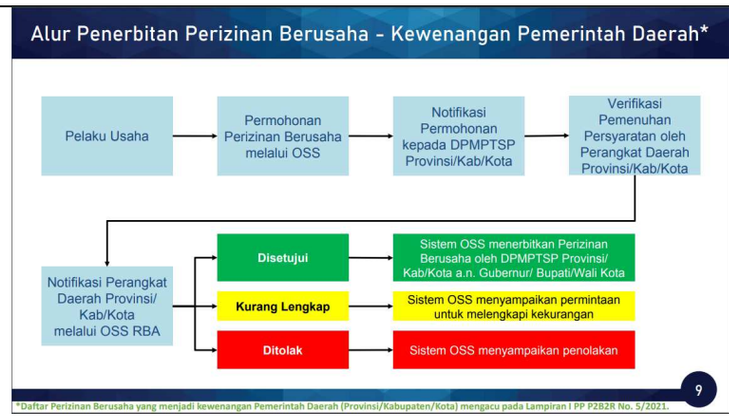
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25940 Industri Ember, Kaleng, Drum dan Wadah Sejenis dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

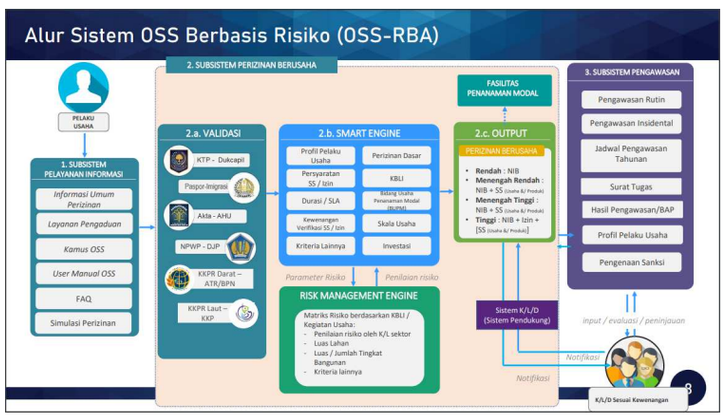
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

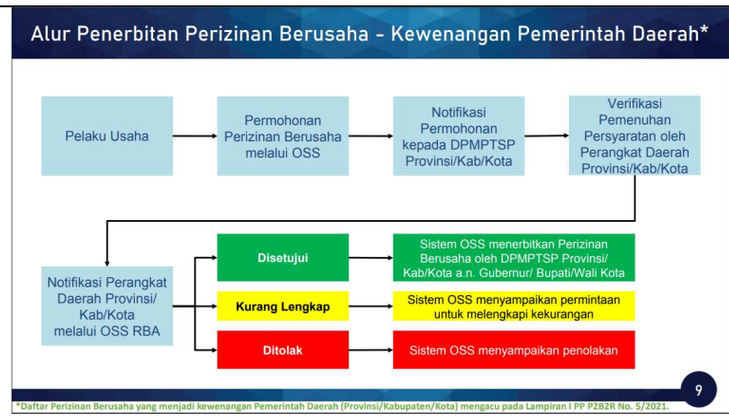
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25951 Industri Barang dari Kawat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

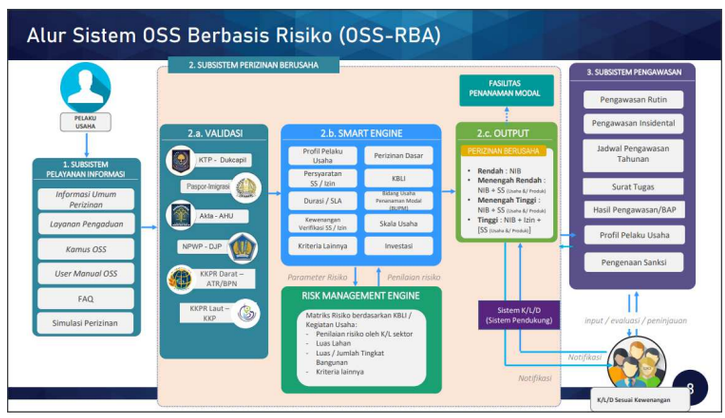
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

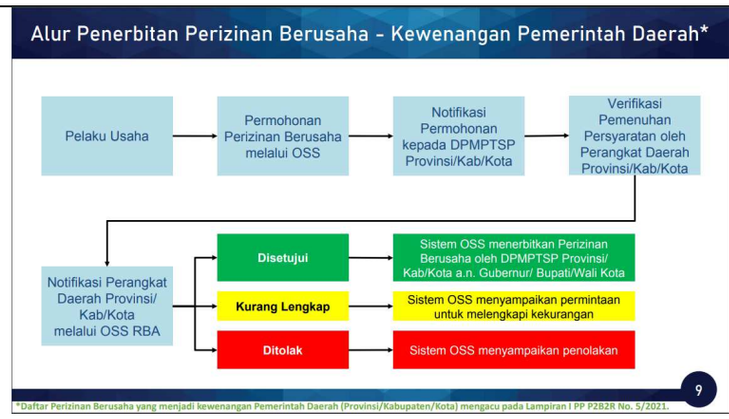
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25952 Industri Paku, Mur dan Baut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

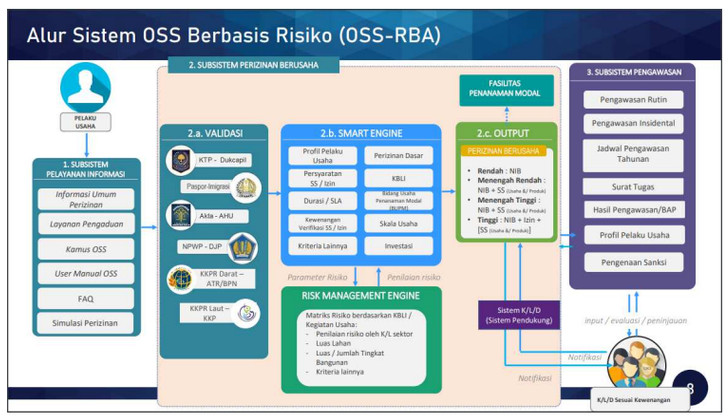
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

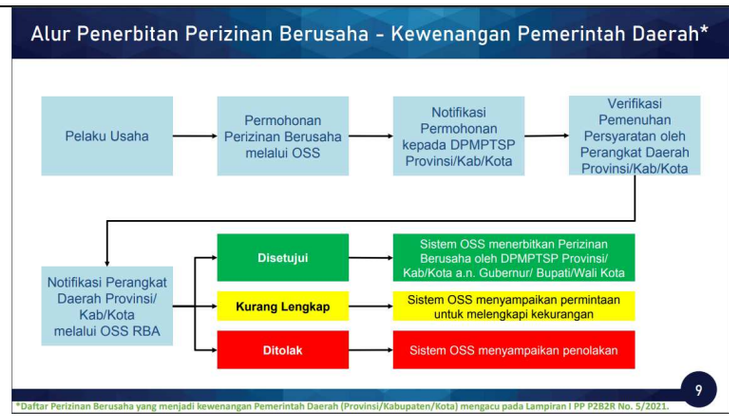
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25991 Industri Brankas, Filling Kantor dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

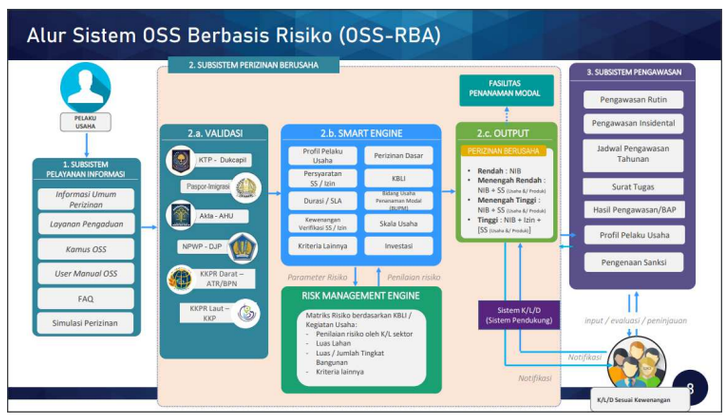
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

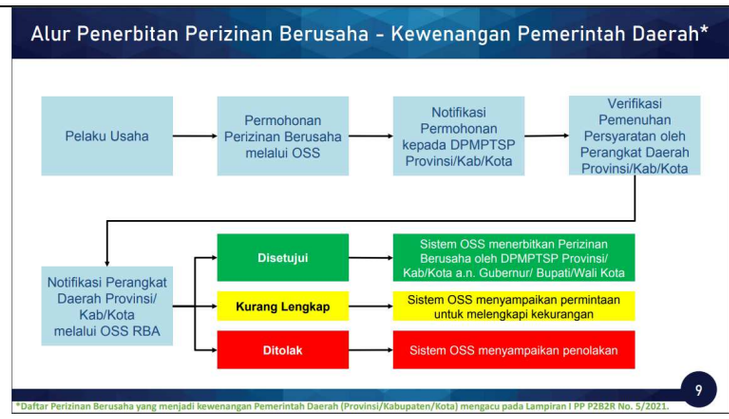
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25992 Industri Peralatan Dapur dan Peralatan Meja dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

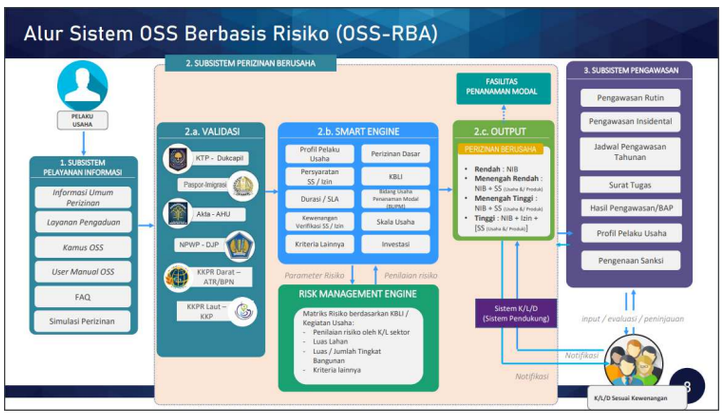
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

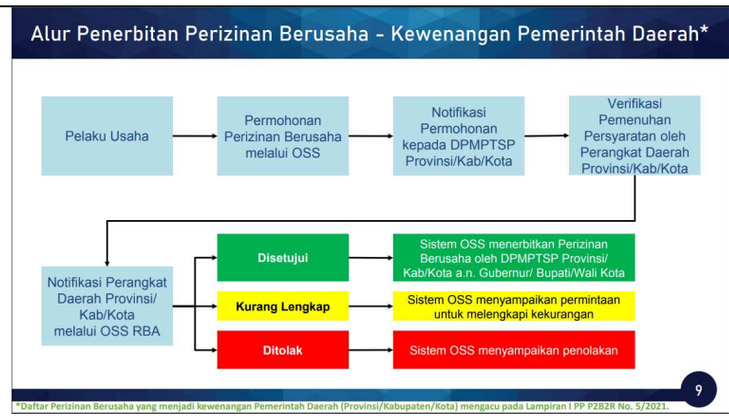
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25993 Industri Keperluan Rumah Tangga dari Logam Bukan Peralatan Dapur dan Peralatan Meja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

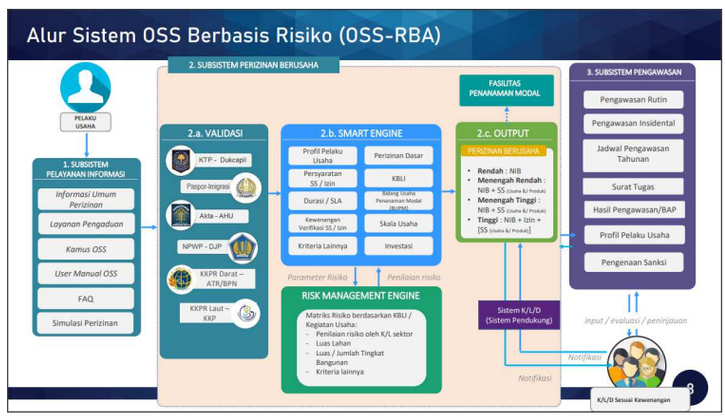
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

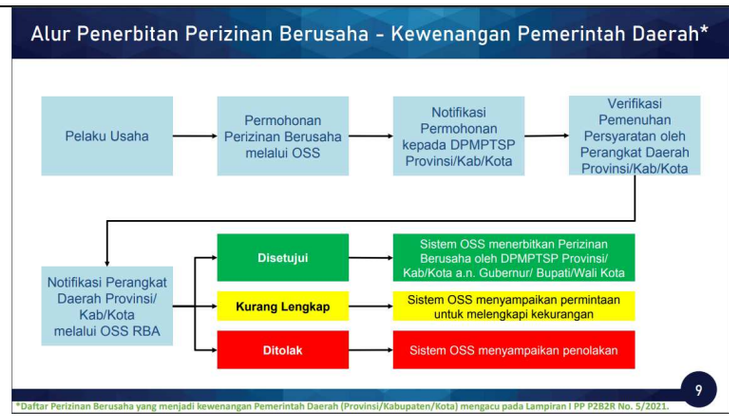
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25999 Industri Barang Logam Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

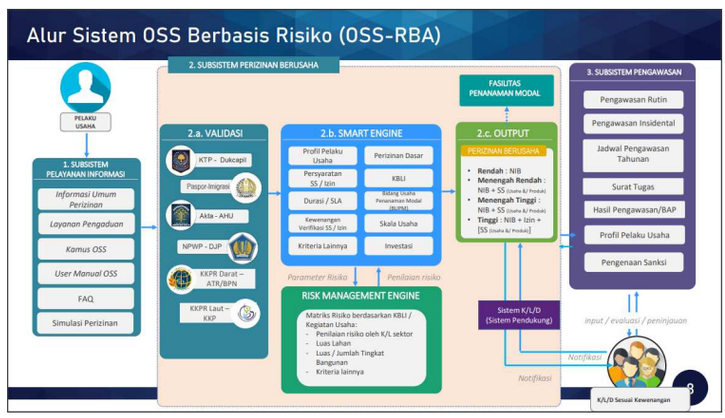
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

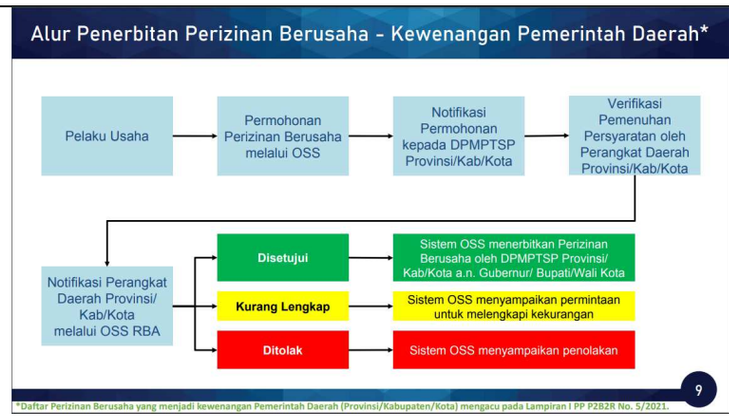
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26120 Industri Semi Konduktor dan Komponen Elektronika Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

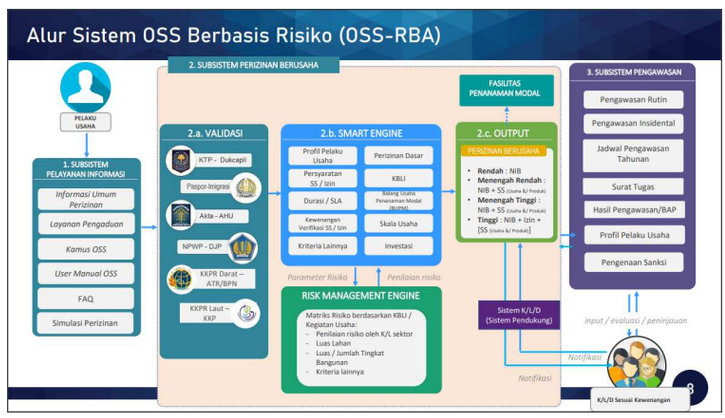
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

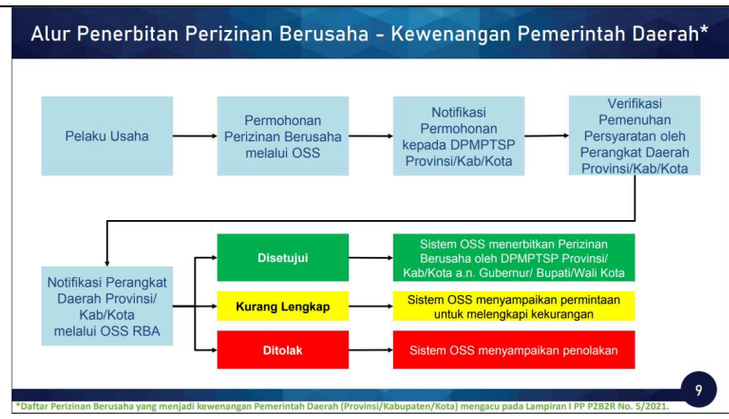
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26210 Industri Komputer dan/atau Perakitan Komputer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

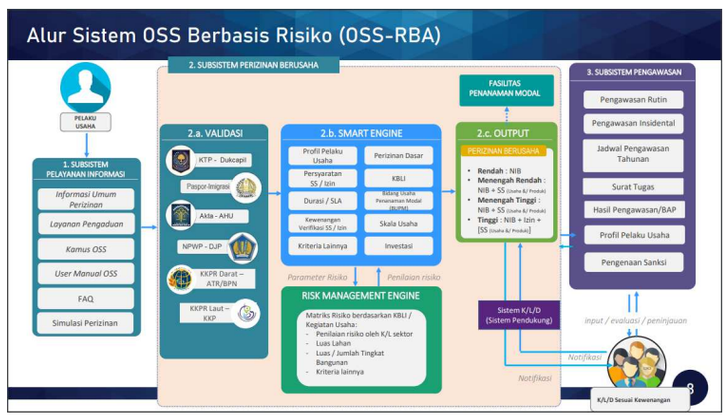
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

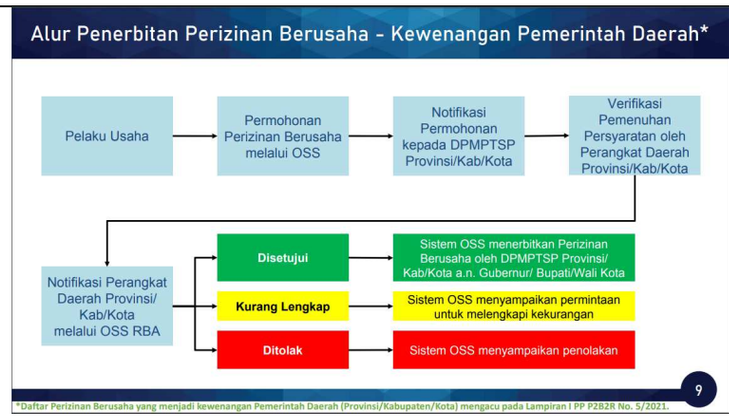
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26391 Industri Kartu Cerdas(Smart Card)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

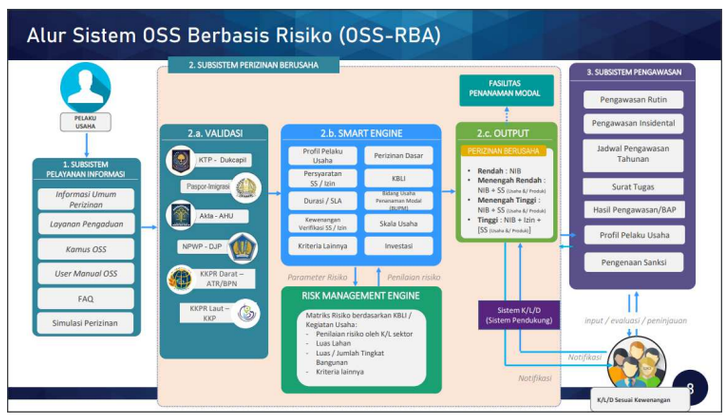
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

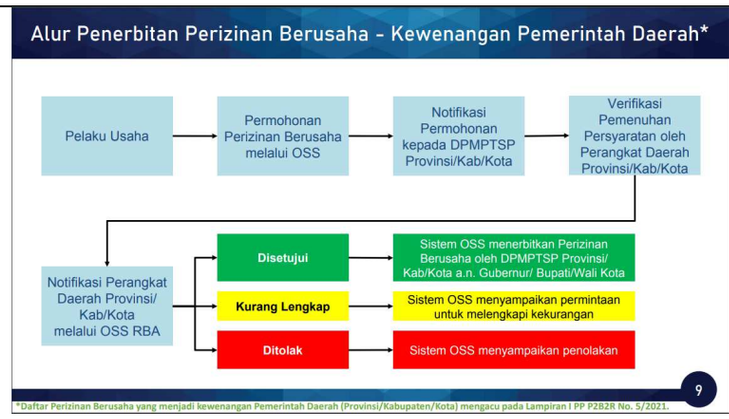
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26399 Industri Peralatan Komunikasi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

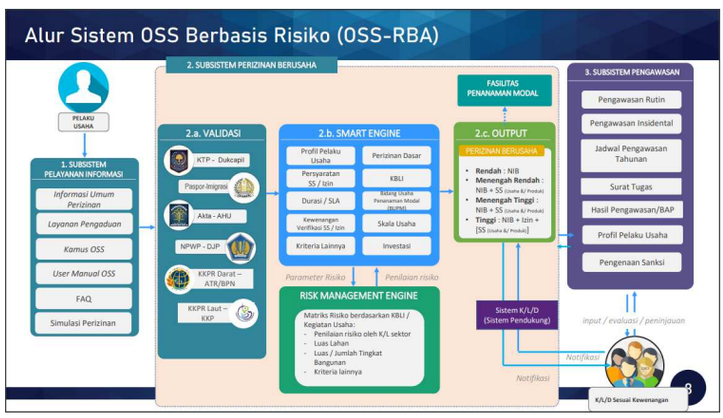
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

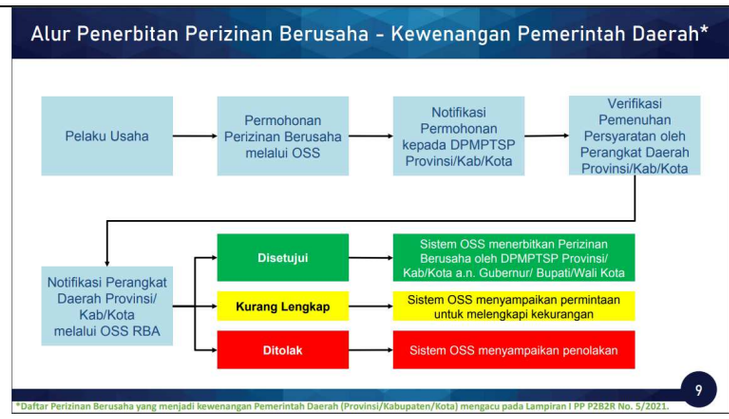
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26410 Industri Televisi dan/atau Perakitan Televisi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

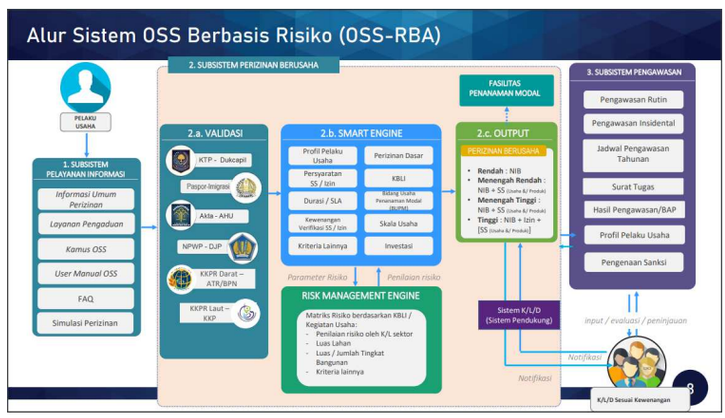
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

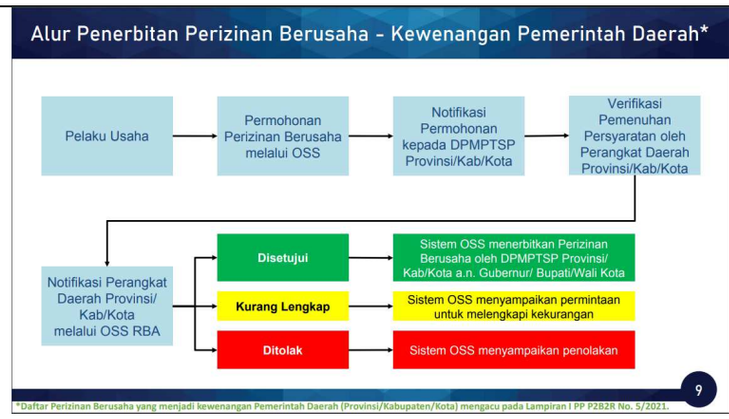
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26490 Industri Peralatan Audio dan Video Elektronik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

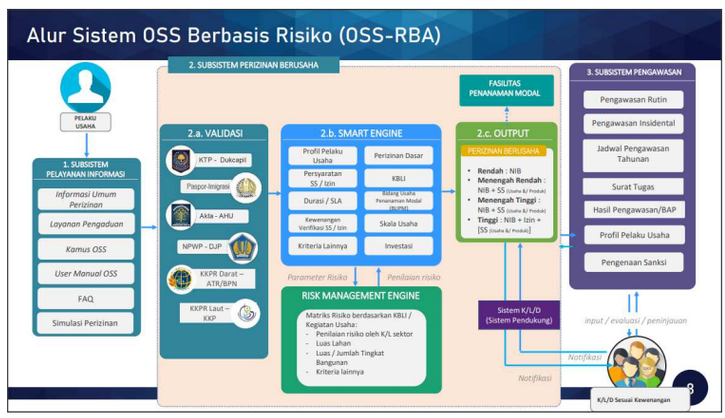
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

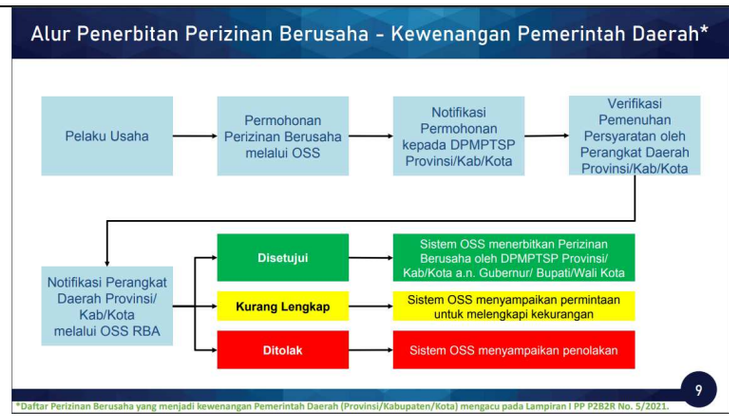
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26513 Industri Alat Ukur dan Alat Uji Elektronik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

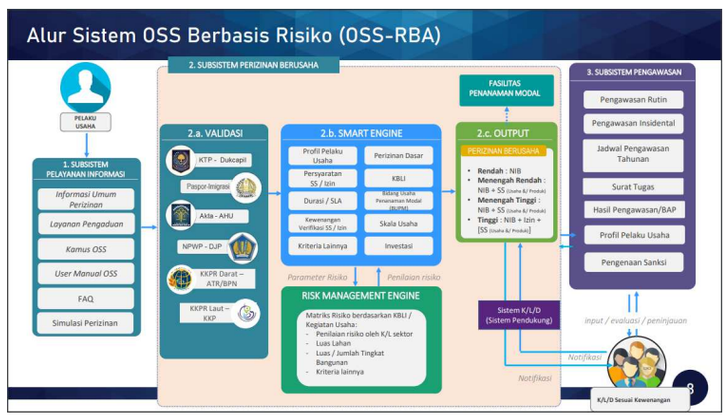
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

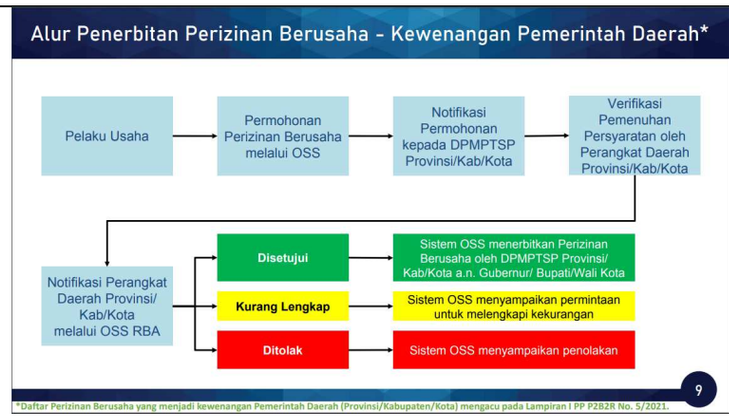
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26514 Industri Alat Uji dalam Proses Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

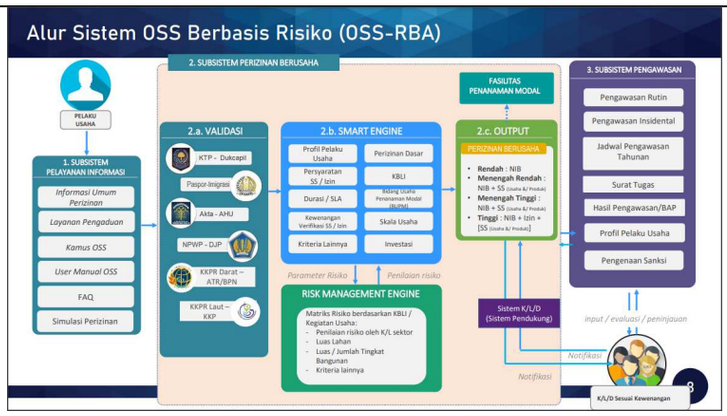
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26602 Industri Peralatan Elektromedikal dan Elektroterapi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Memenuhi pedoman CPAKB dalam pelaksanaan kegiatan. 4. Memiliki Teknisi dan bengkel/workshop untuk layanan purna jual. 5. Laporan e-report setiap 6 bulan. 6. Sertifikat Standar CPAKB. 7. Laporan KTD. 8. Laporan recall. 9. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

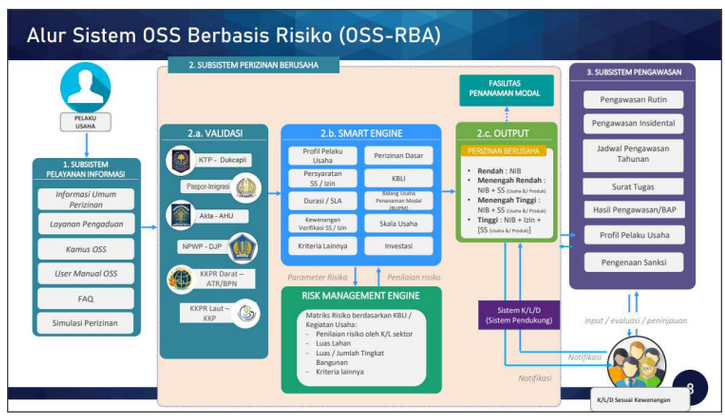
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

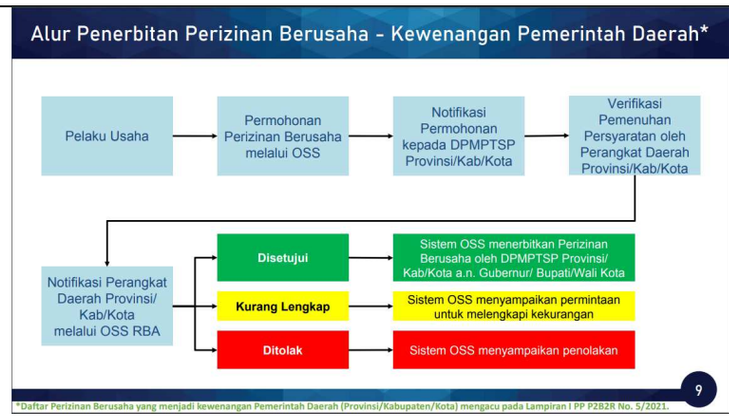
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26800 Industri Media Magnetik dan Media Optik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

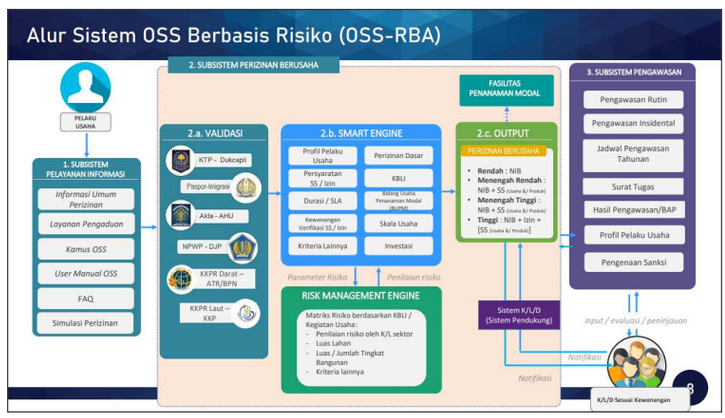
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

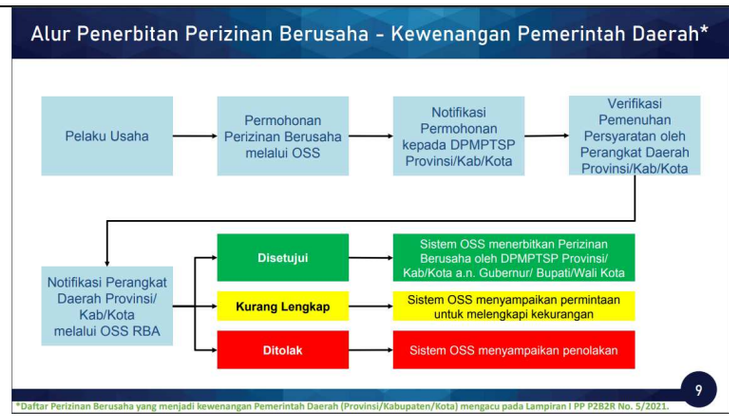
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27202 Industri Akumulator Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

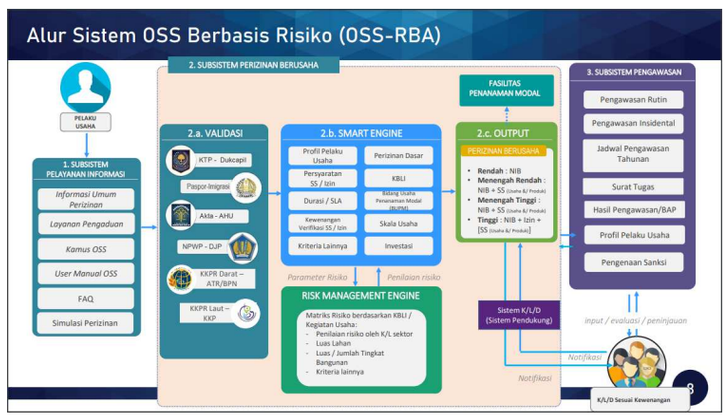
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

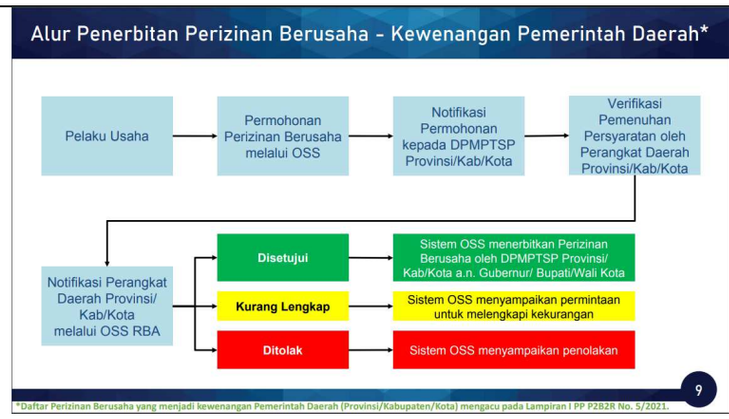
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27330 Industri Perlengkapan Kabel
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

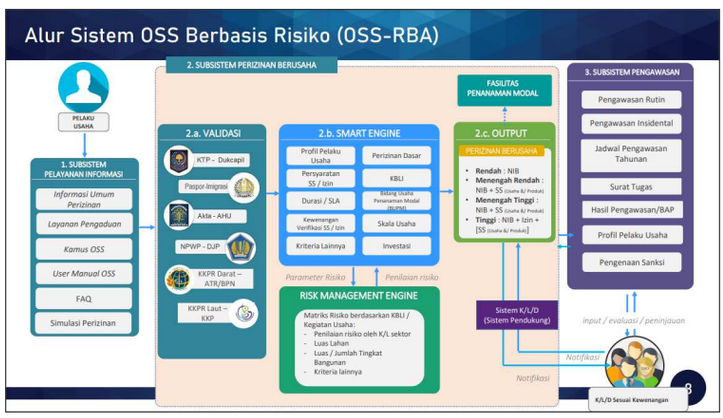
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

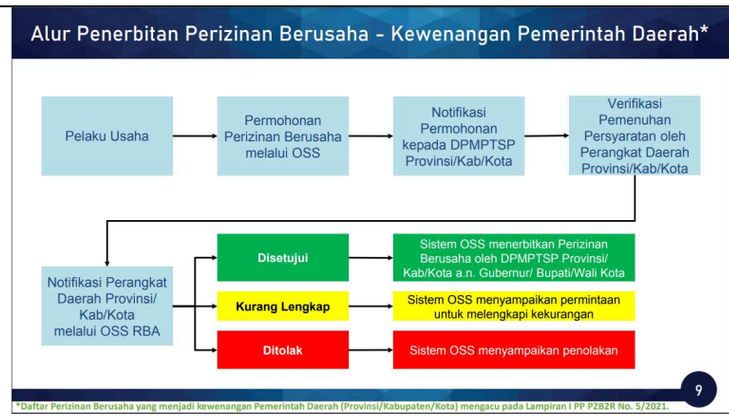
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27409 Industri Peralatan Penerangan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

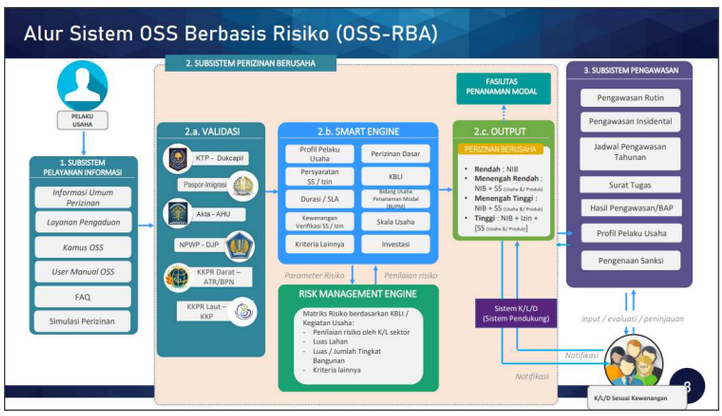
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

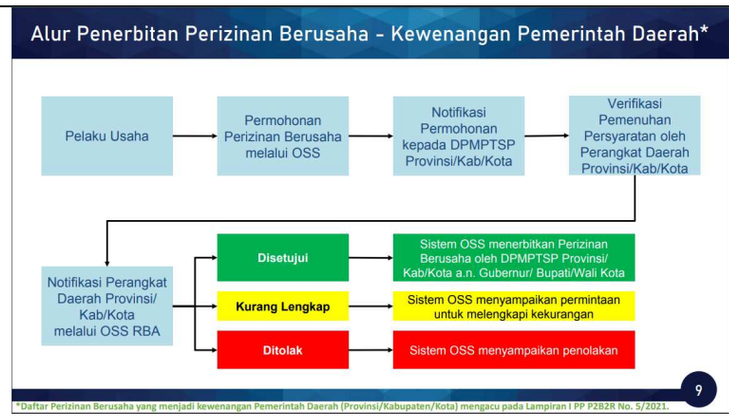
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27530 Industri Peralatan Pemanas dan Masak Bukan Listrik Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

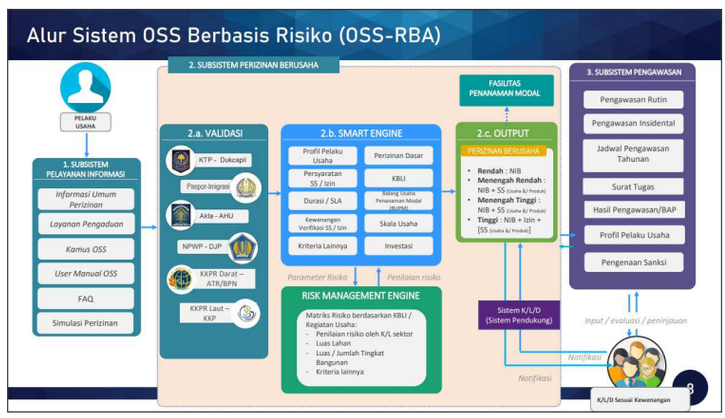
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

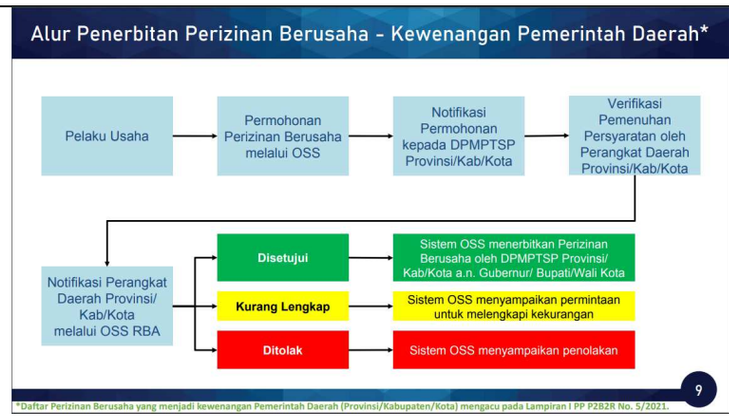
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28113 Industri Komponen dan Suku Cadang Mesin dan Turbin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

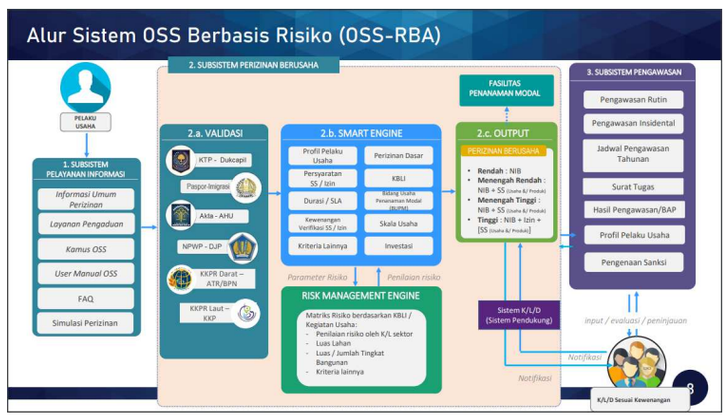
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

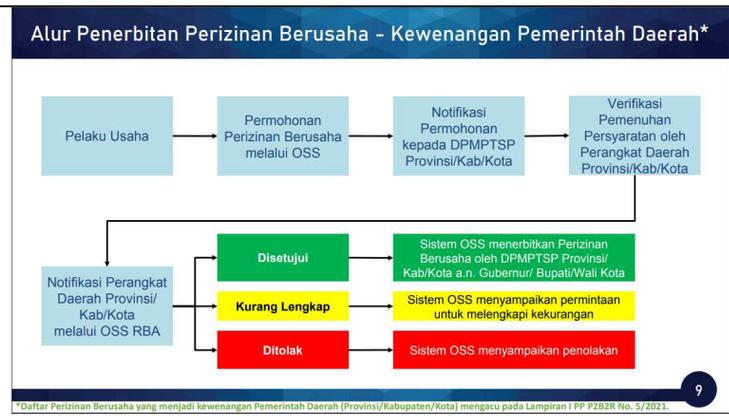
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28120 Industri Peralatan Tenaga Zat Cair dan Gas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

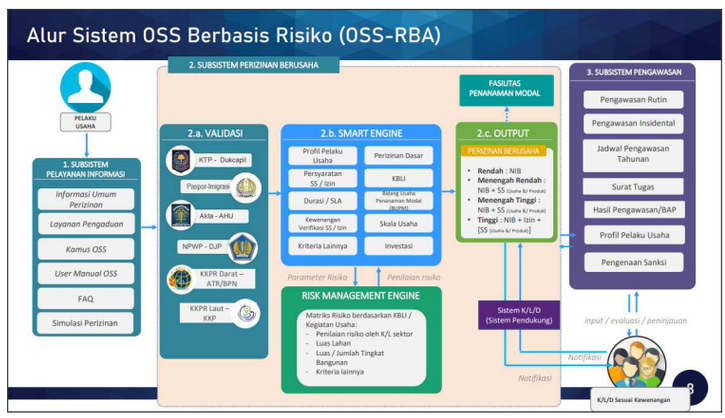
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

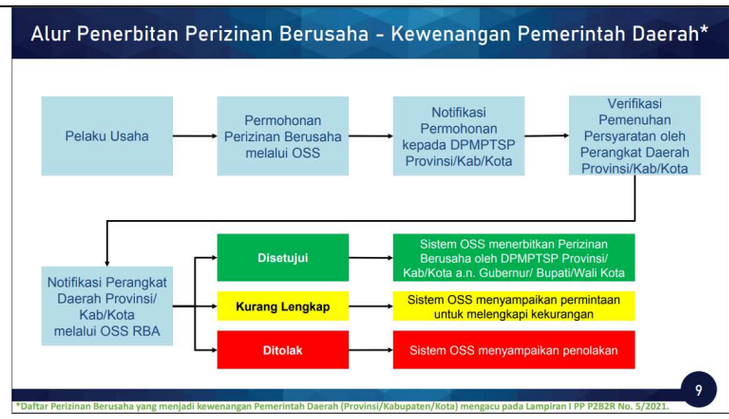
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28130 Industri Pompa Lainnya, Kompresor, Kran dan Klep/Katup
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

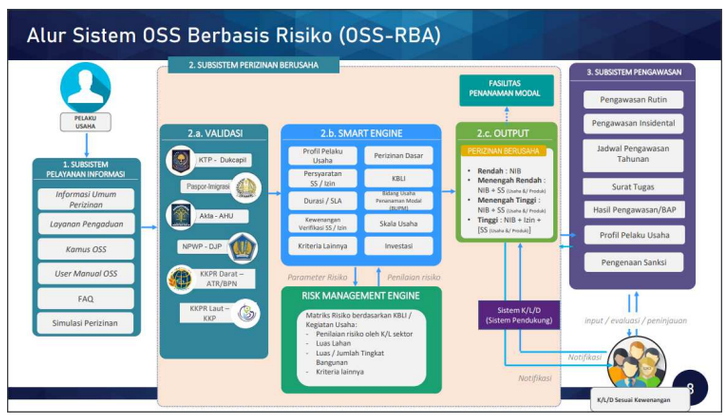
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

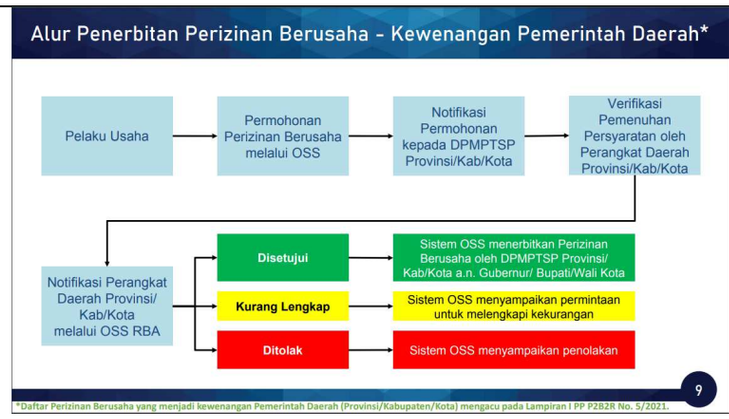
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28140 Industri Bearing, Roda Gigi dan Elemen Penggerak Mesin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

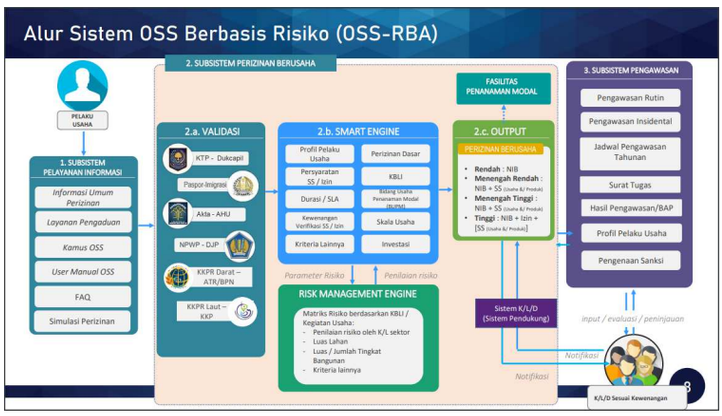
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

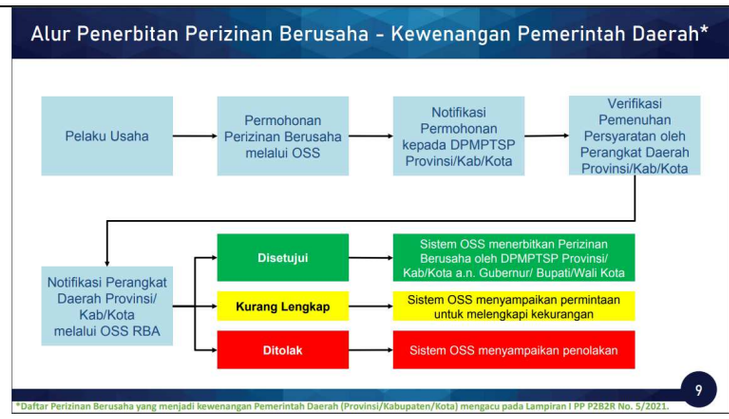
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28151 Industri Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Tidak Menggunakan Arus Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

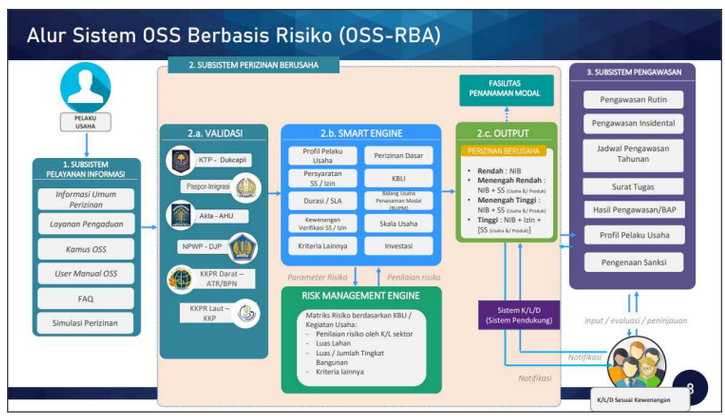
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

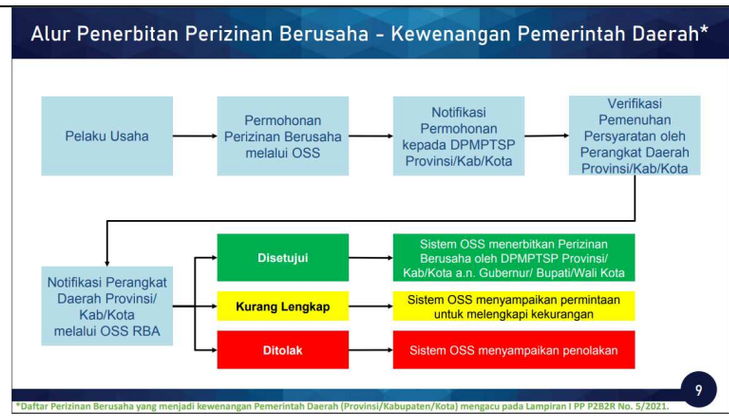
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28171 Industri Mesin Kantor dan Akuntansi Manual
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

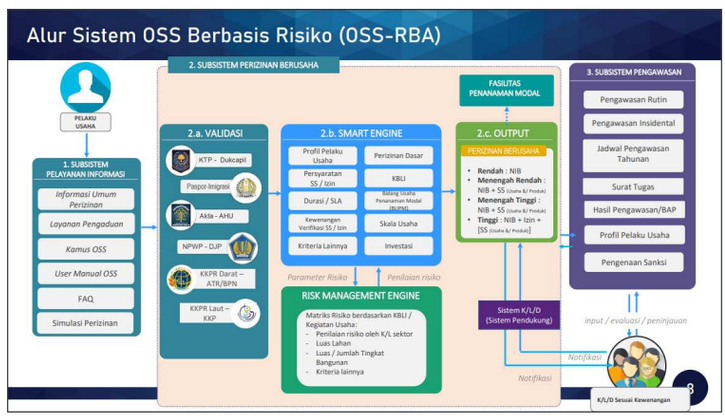
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

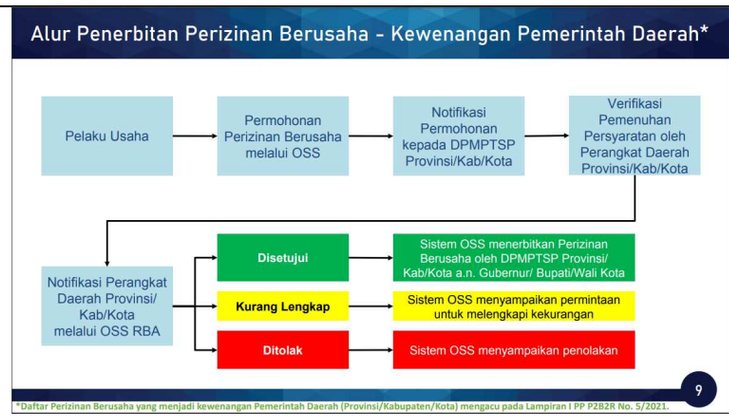
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28179 Industri Mesin dan Peralatan Kantor Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

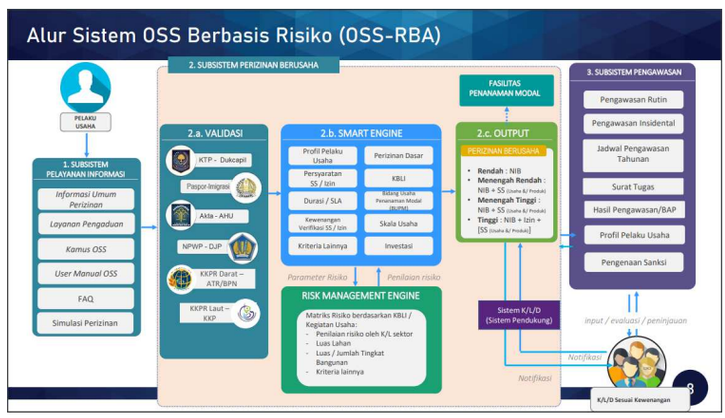
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

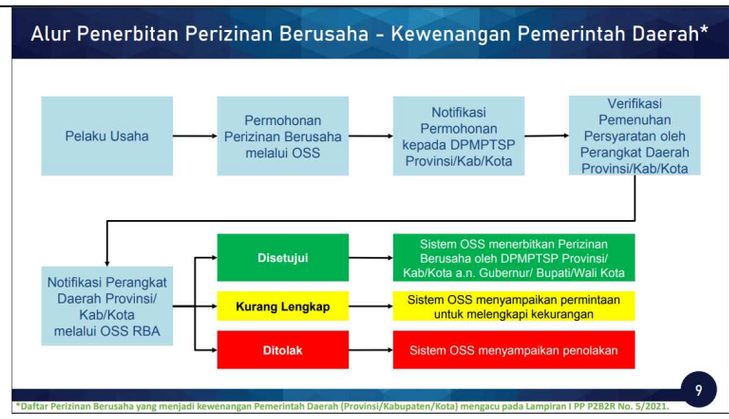
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28180 Industri Perkakas Tangan yang Digerakkan Tenaga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

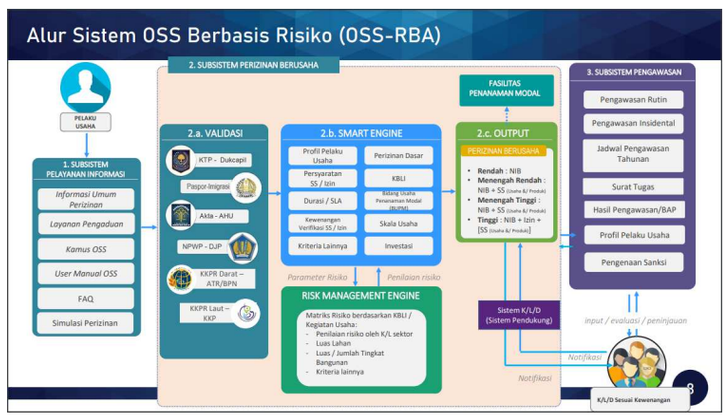
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

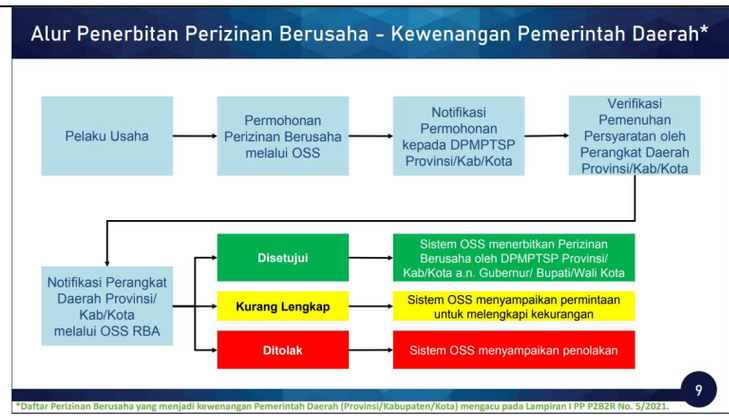
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28192 Industri Mesin Timbangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

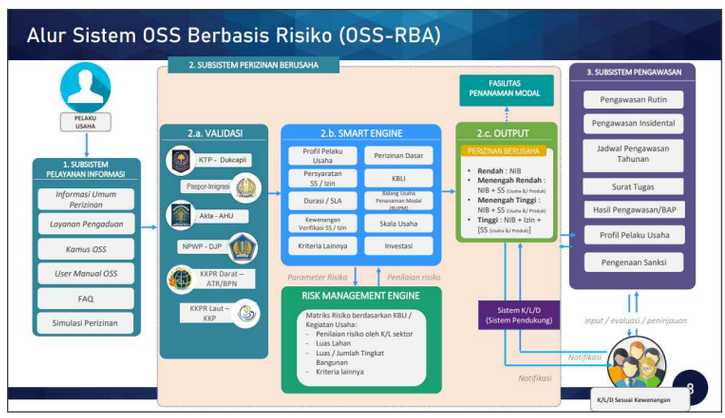
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

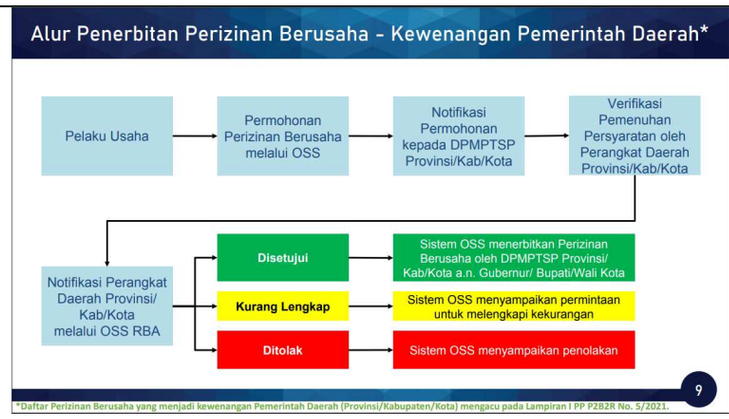
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28193 Industri Mesin Pendingin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

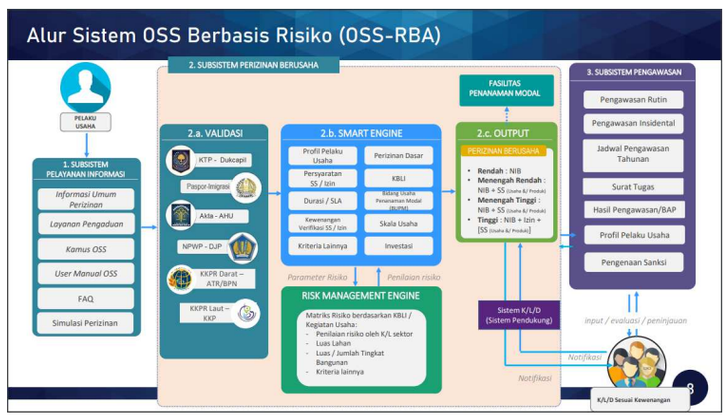
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

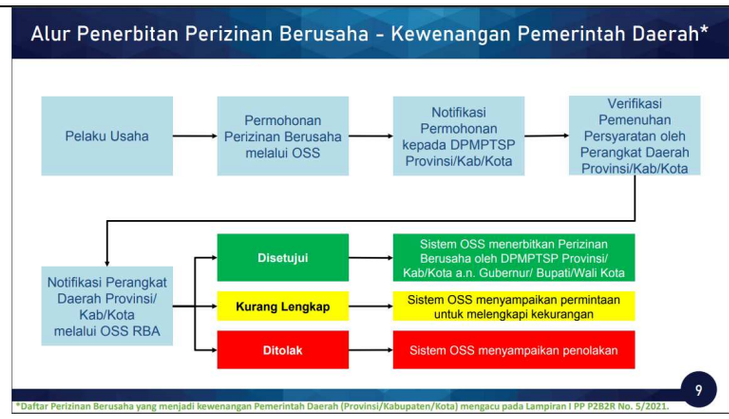
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28210 Industri Mesin Pertanian dan Kehutanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

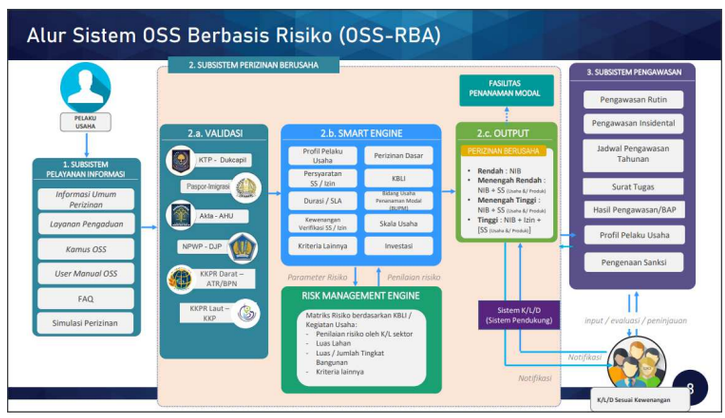
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

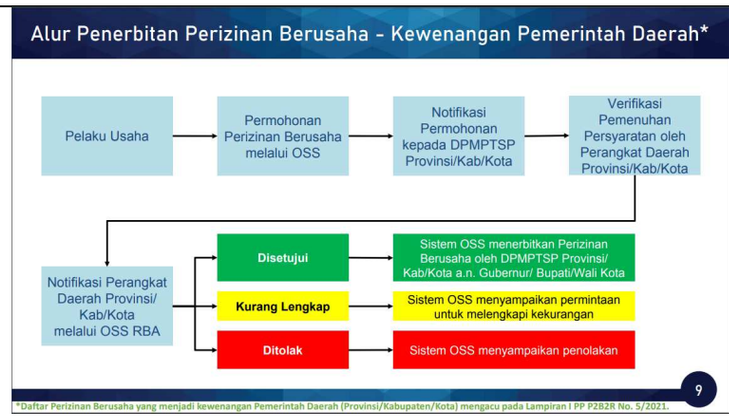
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28221 Industri Mesin dan Perkakas Mesin untuk Pengerjaan Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

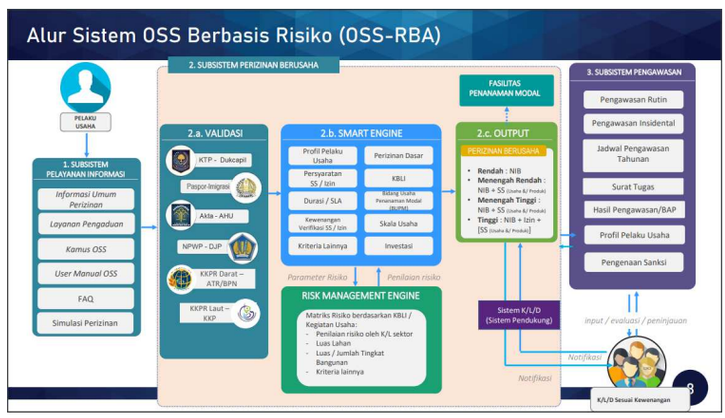
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

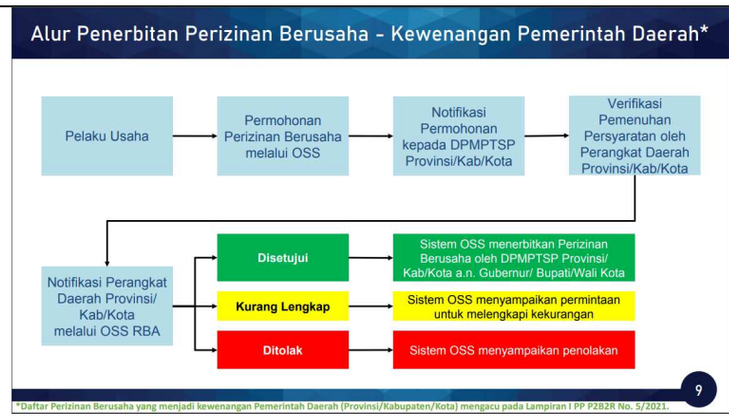
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28222 Industri Mesin dan Perkakas Mesin untuk Pengerjaan Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

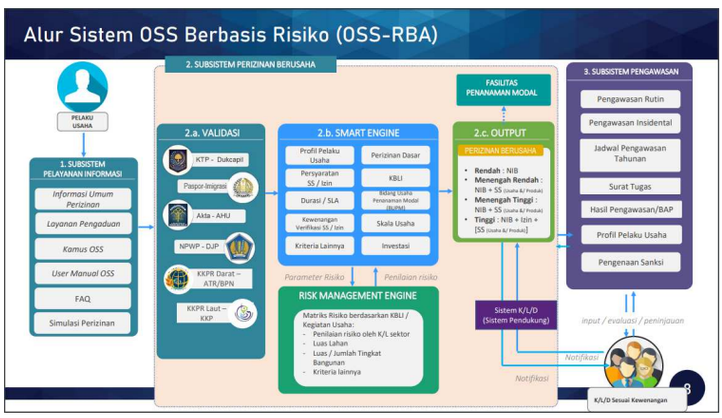
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28223 Industri Mesin dan Perkakas Mesin untuk Pengerjaan Bahan Bukan Logam dan Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Menggunakan Arus Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

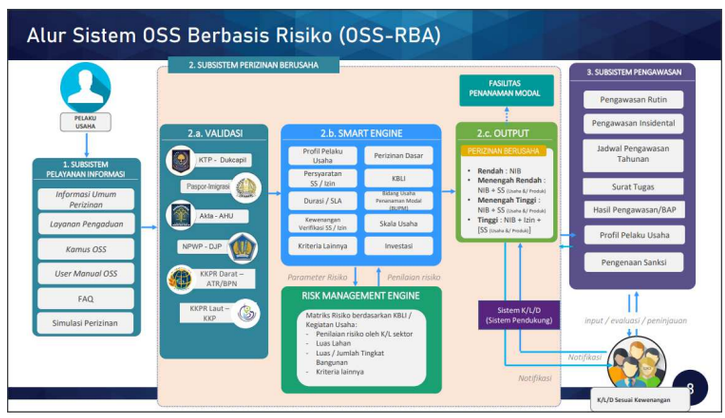
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

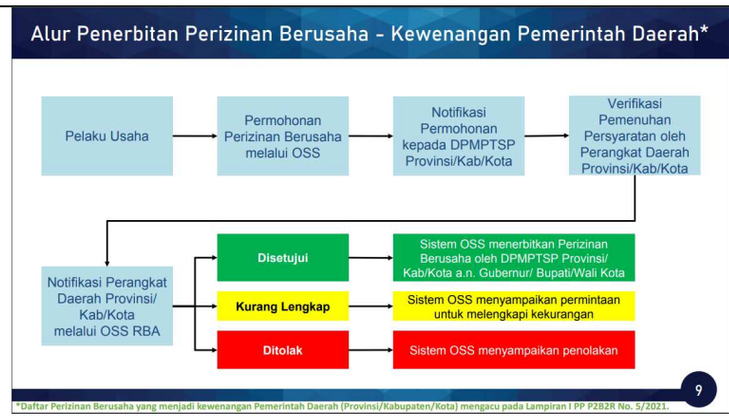
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28230 Industri Mesin Metalurgi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

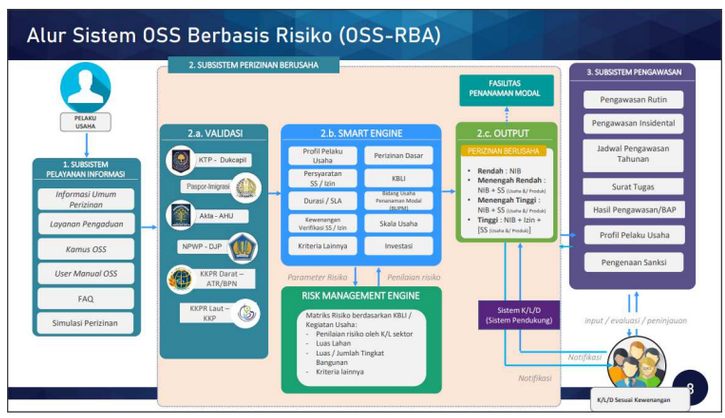
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

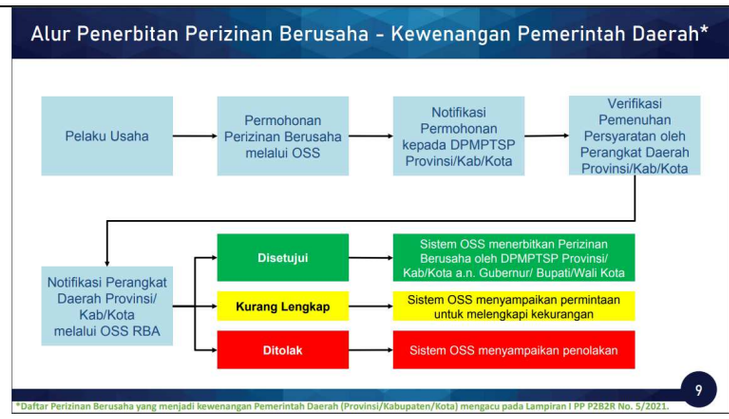
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28240 Industri Mesin Penambangan, Penggalian dan Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

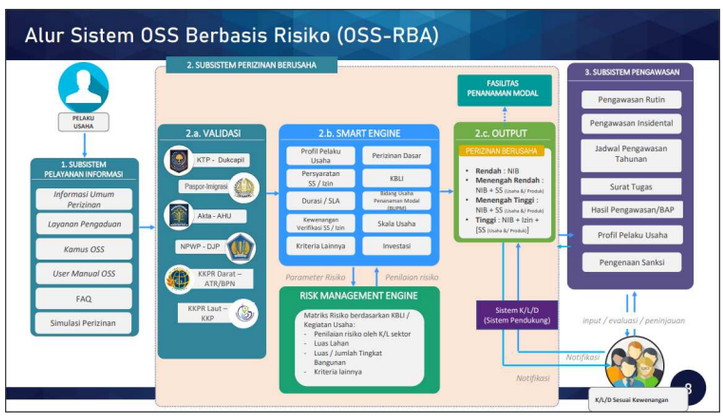
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

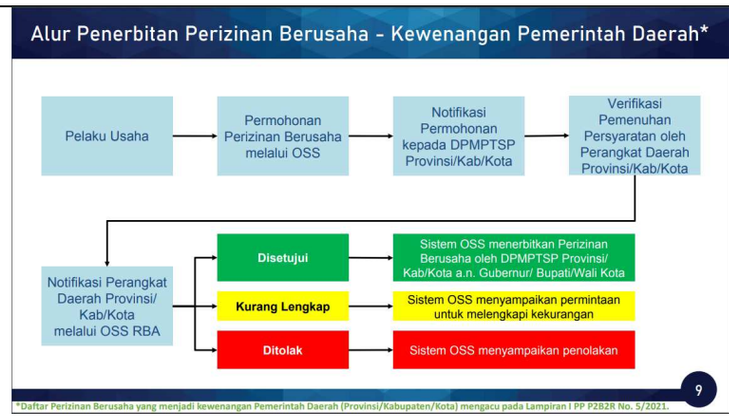
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28250 Industri Mesin Pengolahan Makanan, Minuman dan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

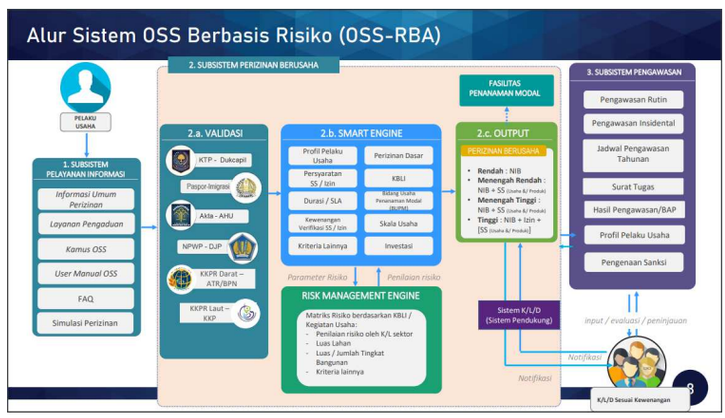
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

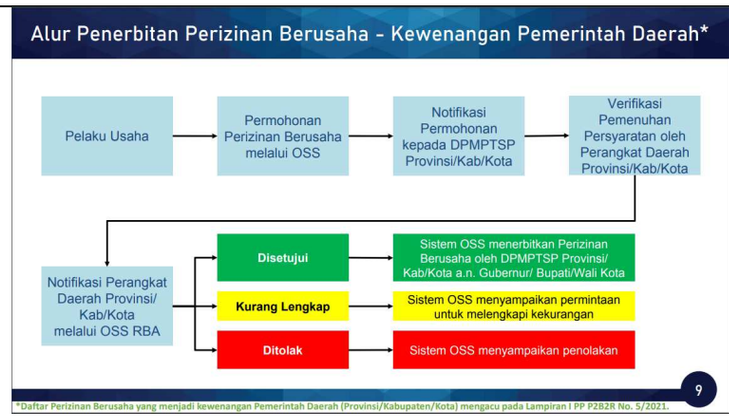
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28261 Industri Kabinet Mesin Jahit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

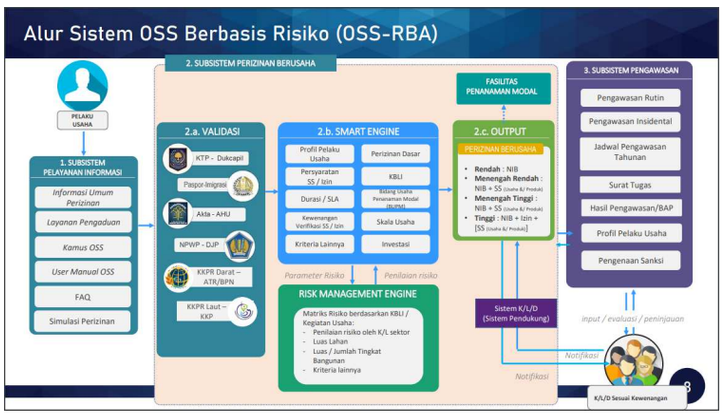
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

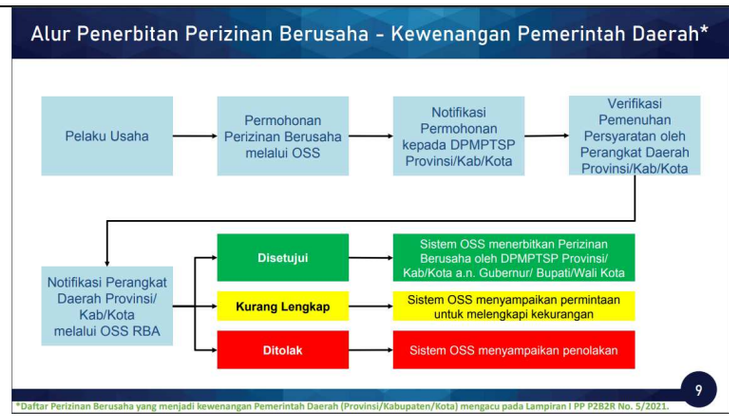
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28262 Industri Mesin Jahit Serta Mesin Cuci dan Mesin Pengering untuk Keperluan Niaga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

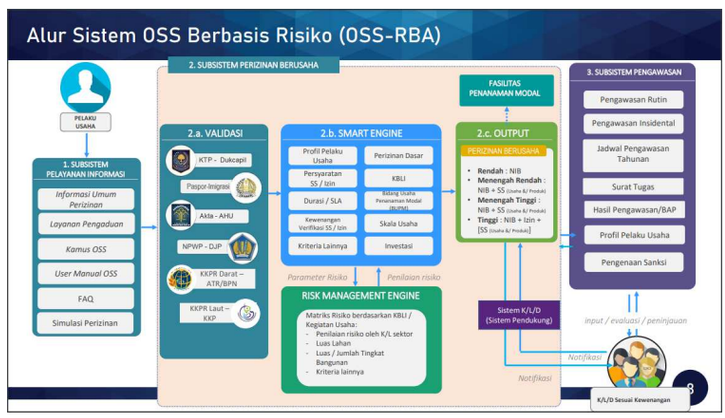
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

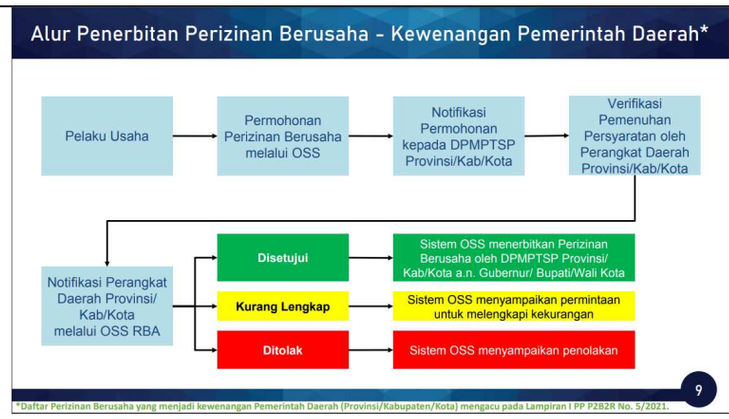
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28265 Industri Mesin Penyiapan dan Pembuatan Produk Kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

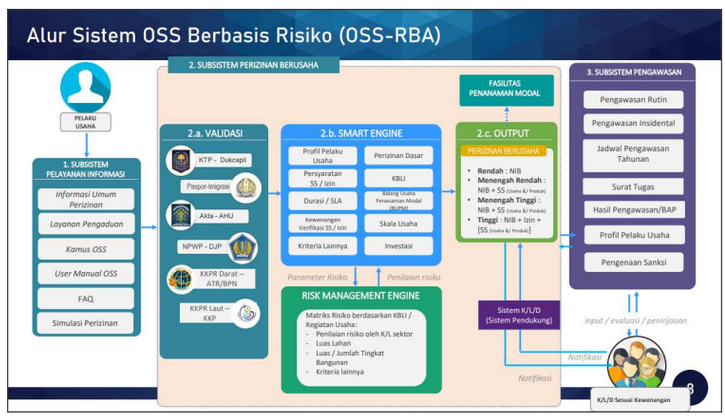
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

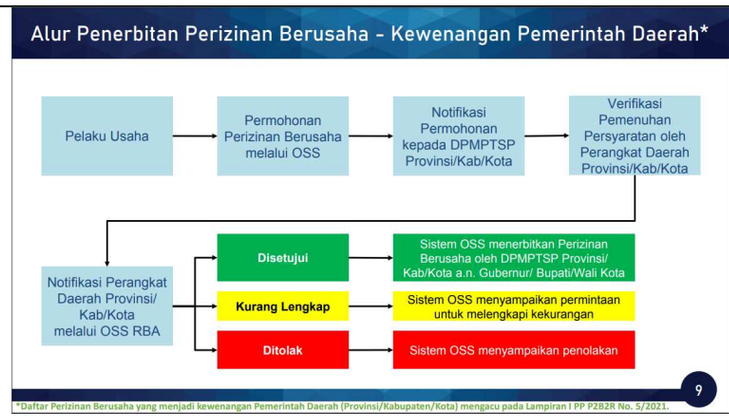
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28291 Industri Mesin Percetakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

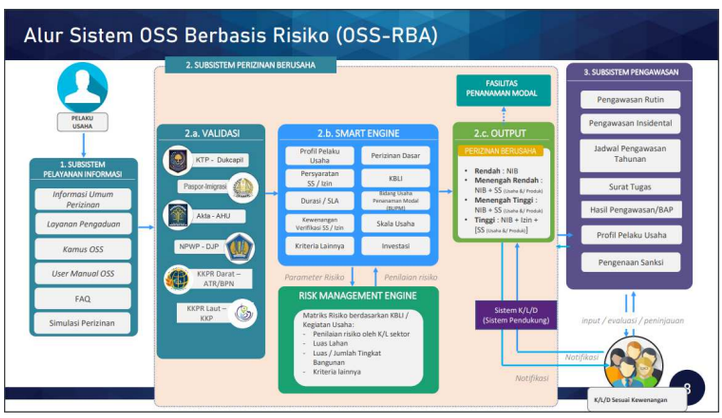
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

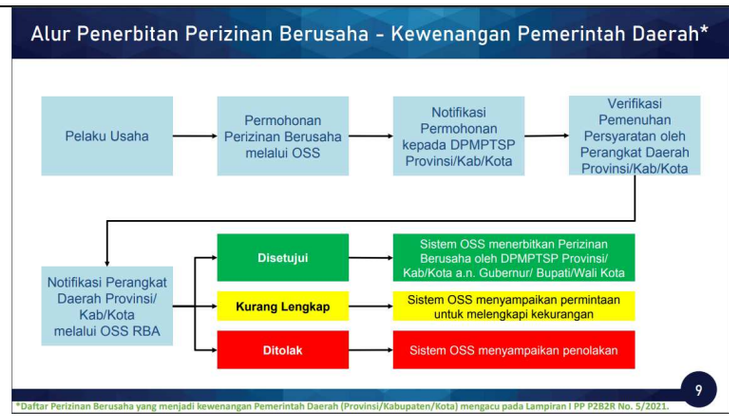
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28299 Industri Mesin Keperluan Khusus Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

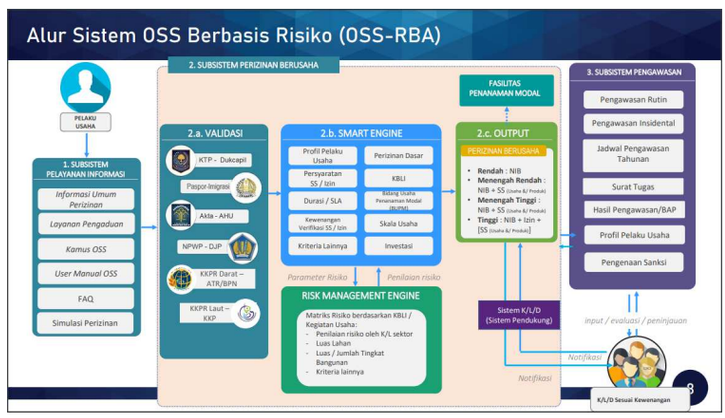
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

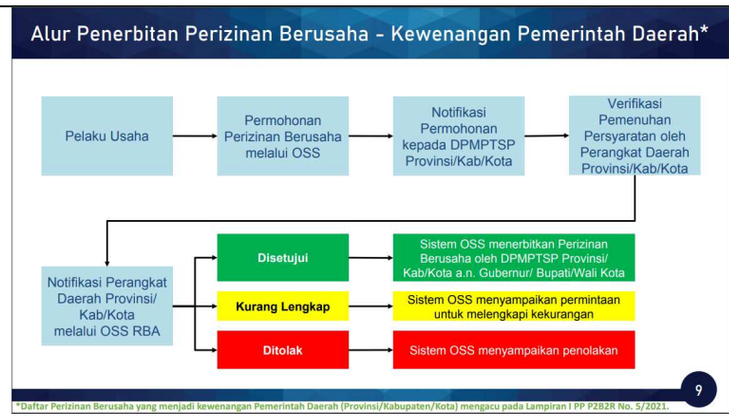
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30113 Industri Peralatan, Perlengkapan dan Bagian Kapal
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

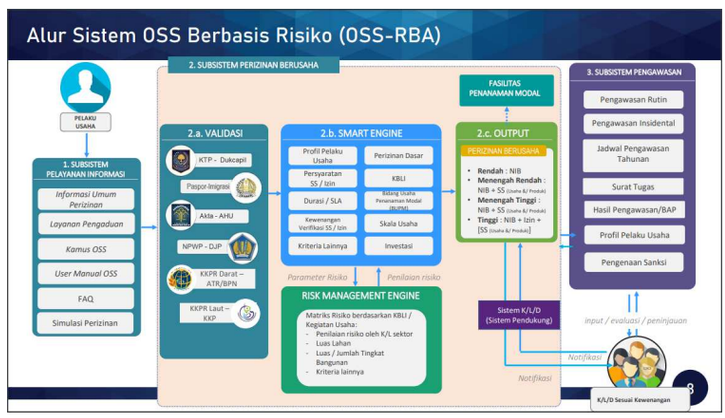
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

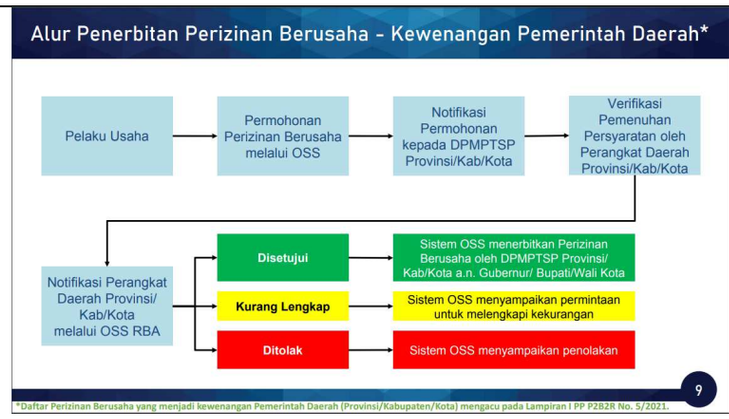
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30922 Industri Perlengkapan Sepeda dan Kursi Roda Termasuk Becak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

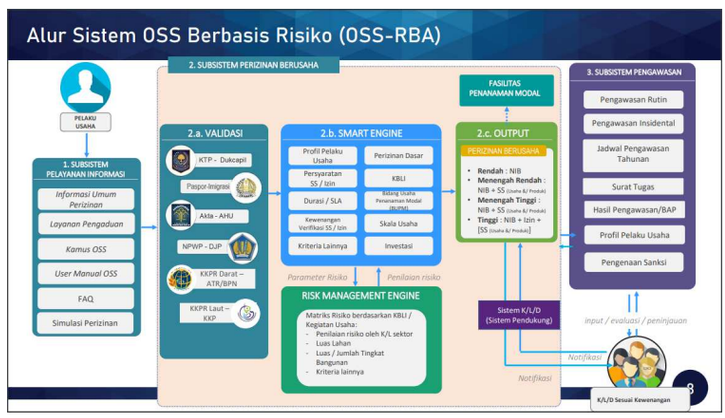
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

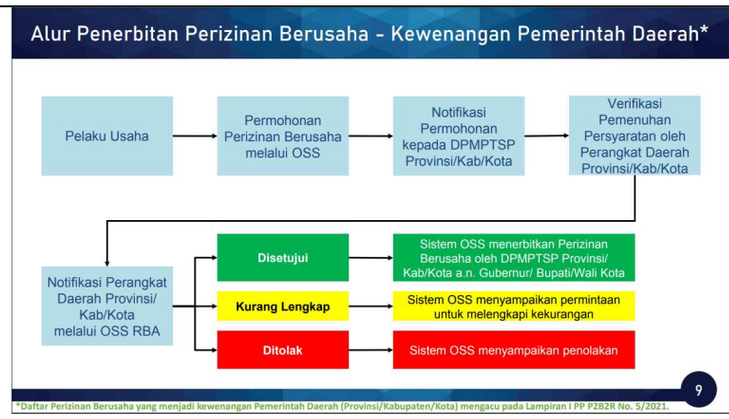
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30990 Industri Alat Angkutan Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

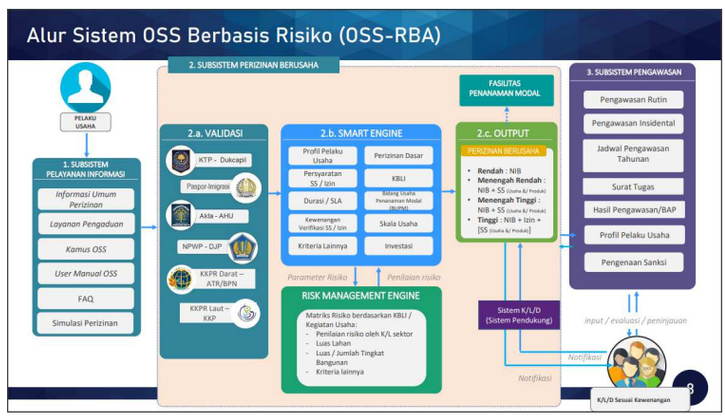
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

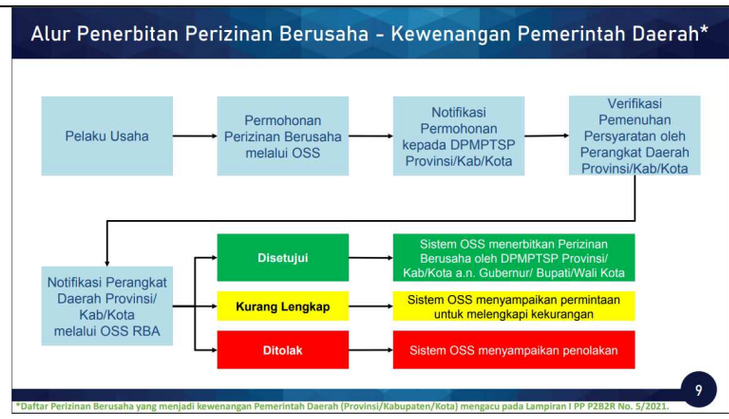
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 31001 Industri Furnitur dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

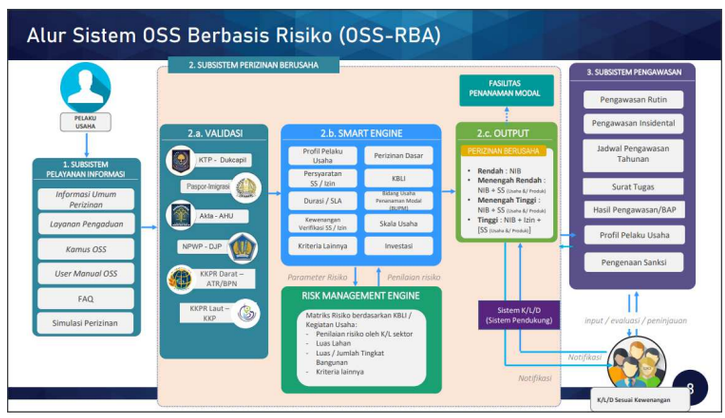
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

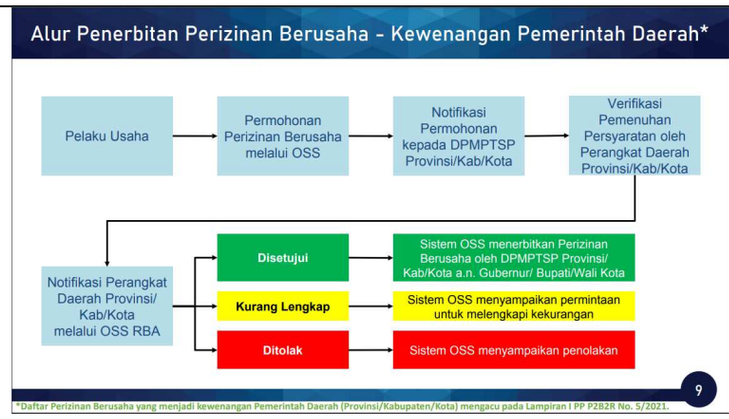
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 31002 Industri Furnitur dari Rotan dan atau Bambu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

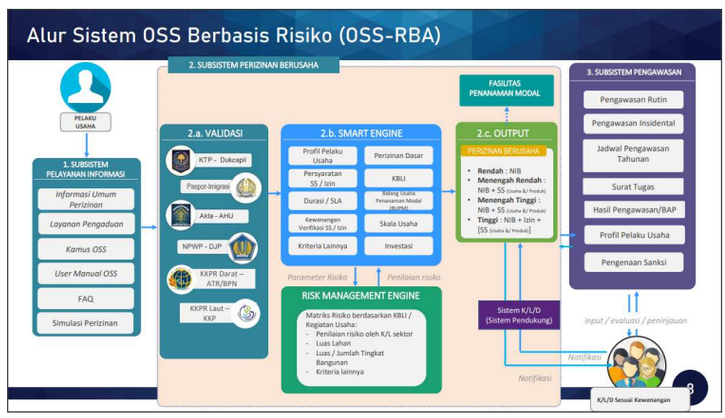
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

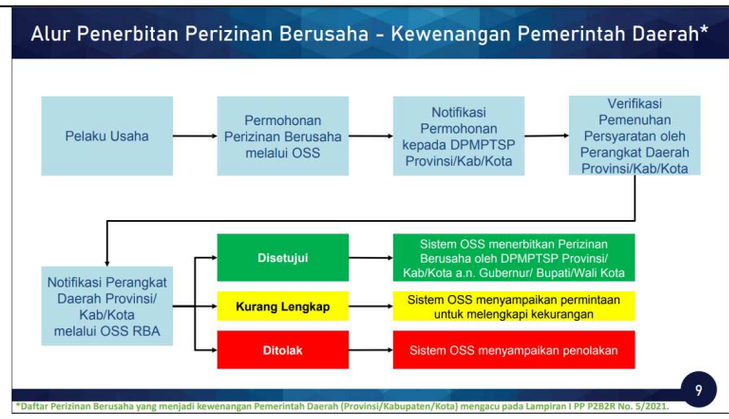
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 31003 Industri Furnitur dari Plastik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

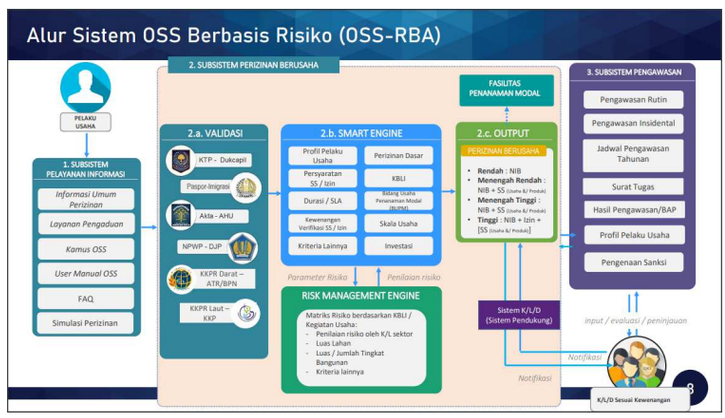
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

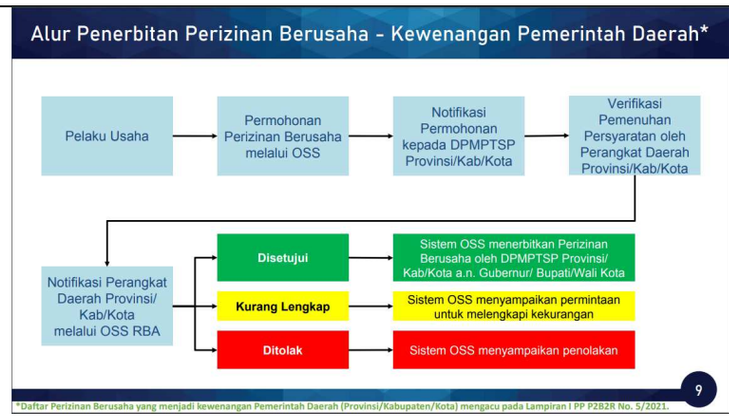
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 31004 Industri Furnitur dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

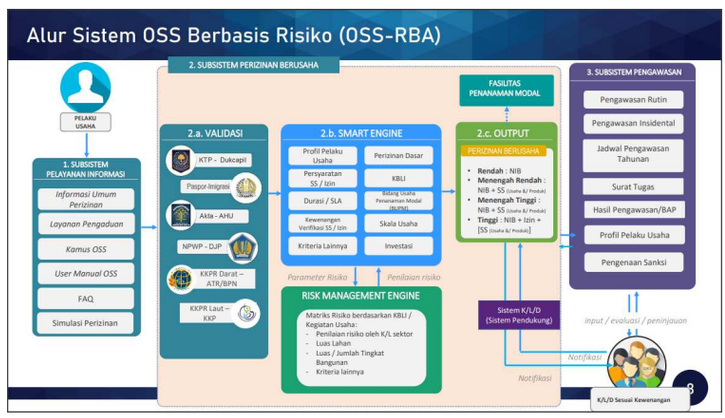
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

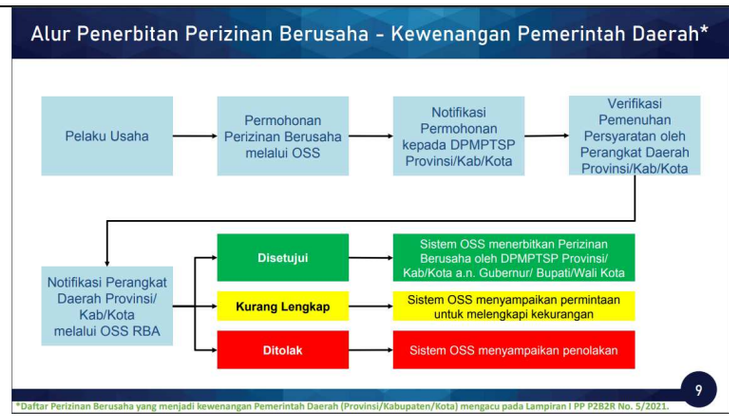
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 31009 Industri Furnitur Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

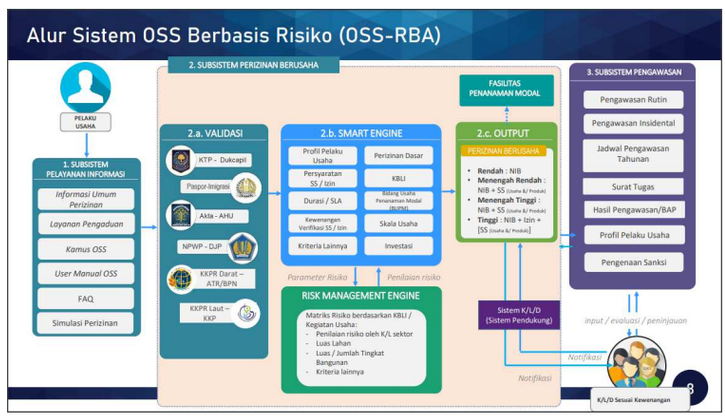
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

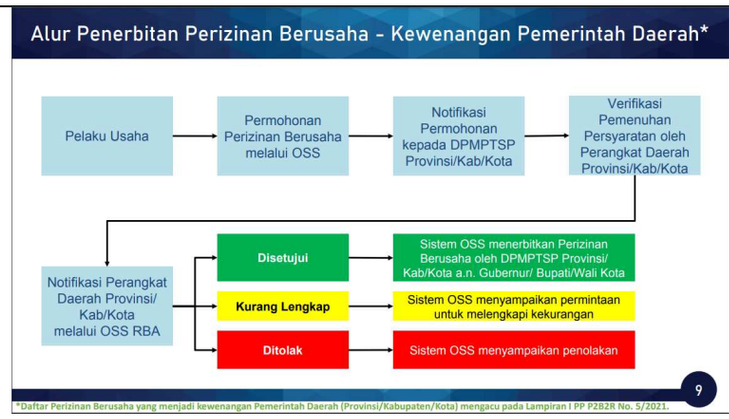
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32201 Industri Alat Musik Tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

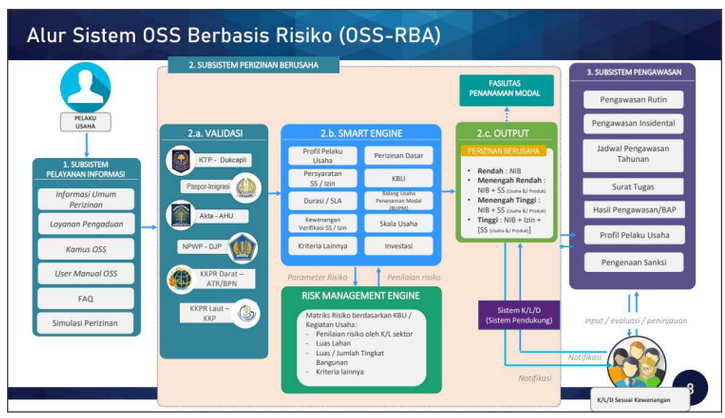
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

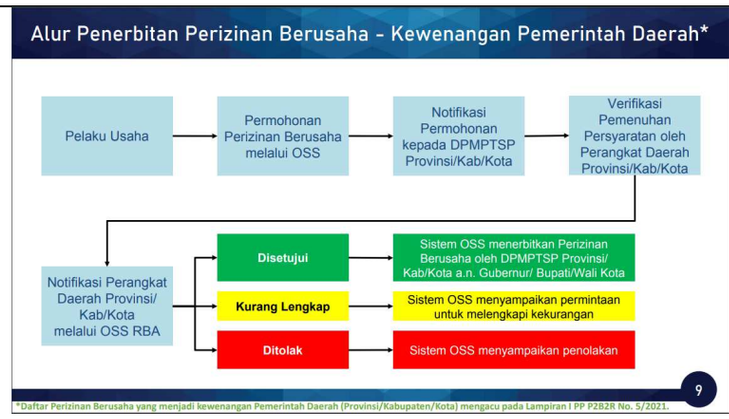
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32903 Industri Kerajinan Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

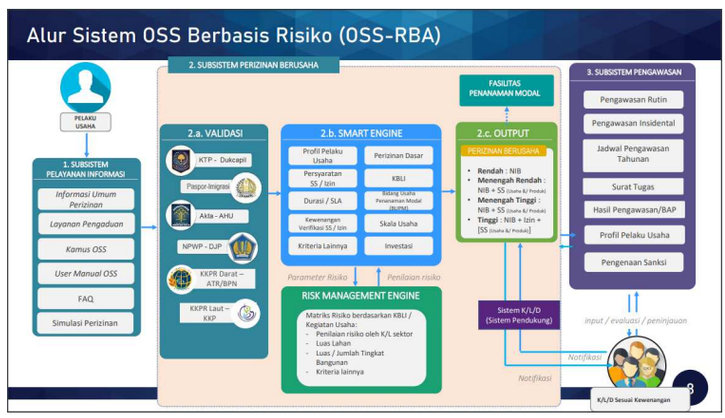
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

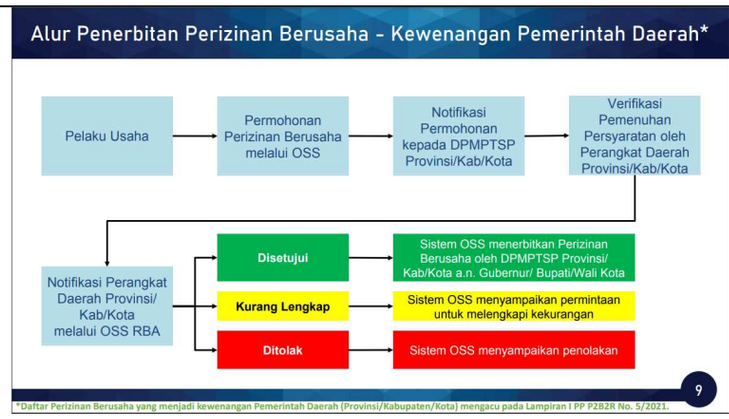
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32905 Industri Serat Sabut Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

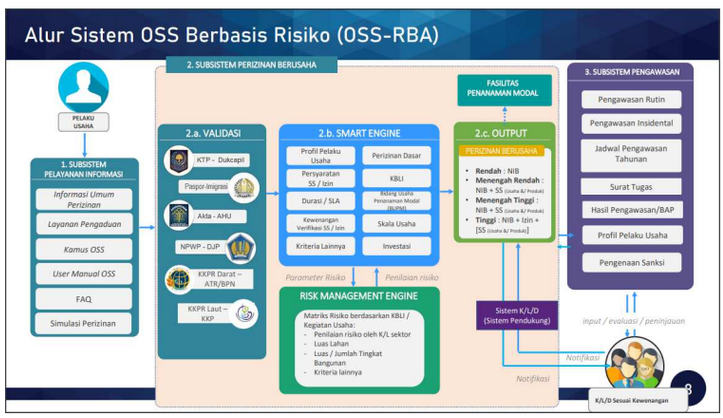
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

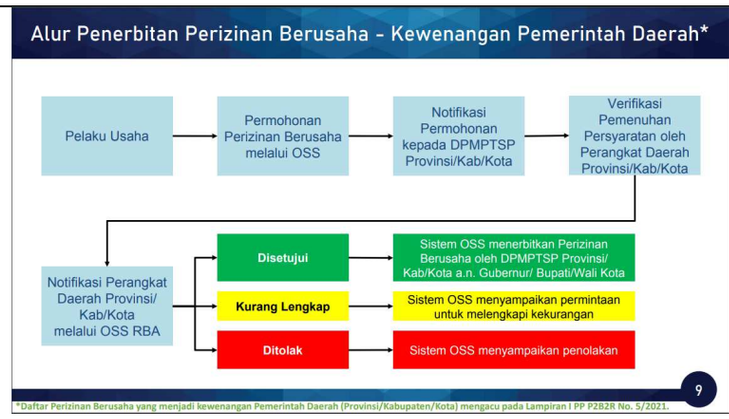
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32909 Industri Pengolahan Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

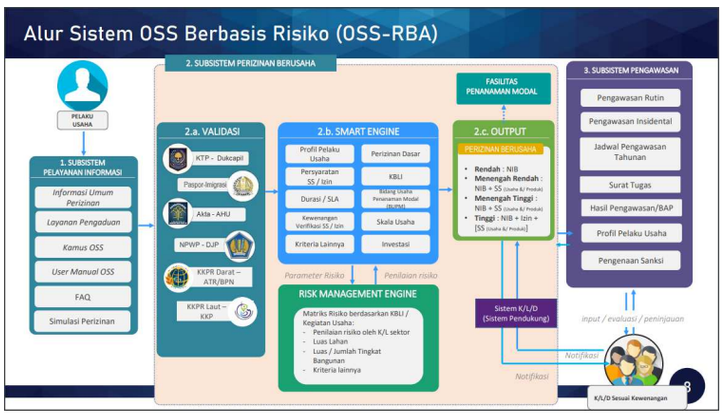
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

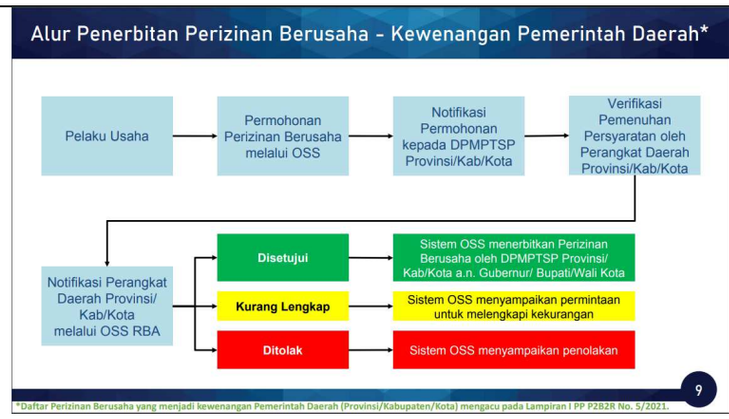
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33111 Reparasi Produk Logam Siap Pasang Untuk Bangunan, Tangki, Tandon Air dan Generator Uap
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

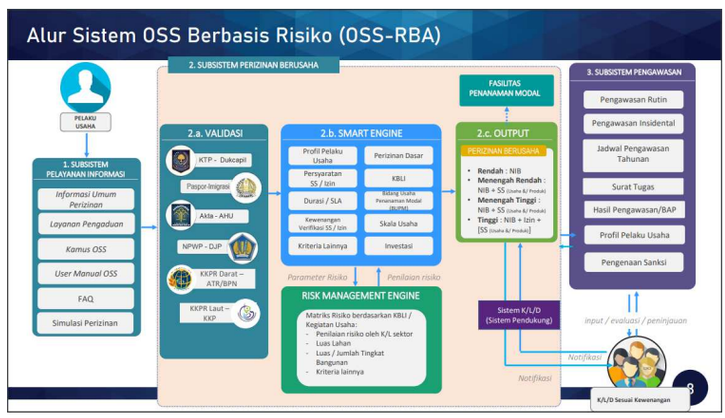
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

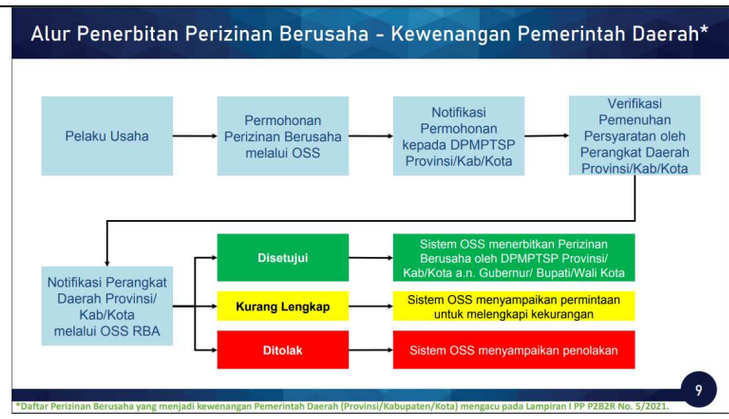
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33119 Reparasi Produk Logam Pabrikasi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

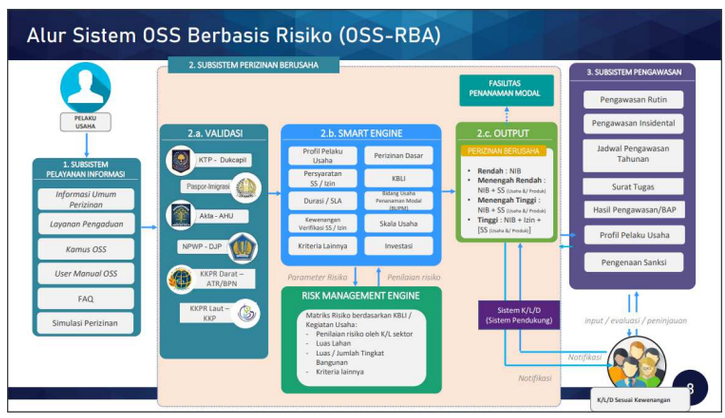
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

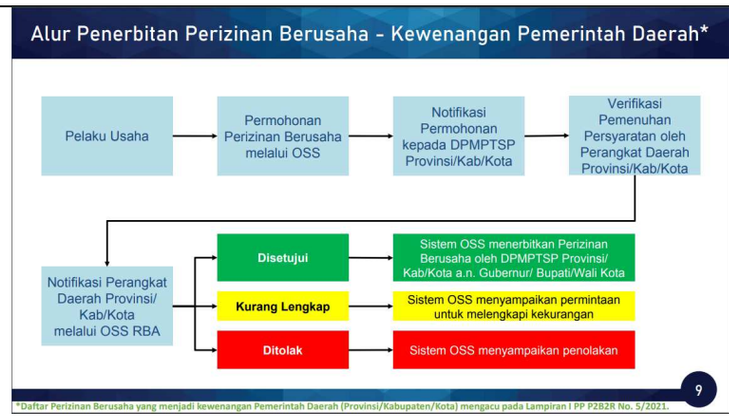
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33121 Reparasi Mesin Untuk Keperluan Umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

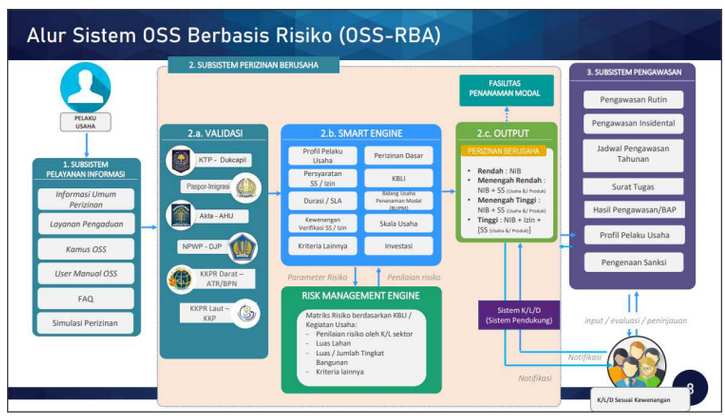
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

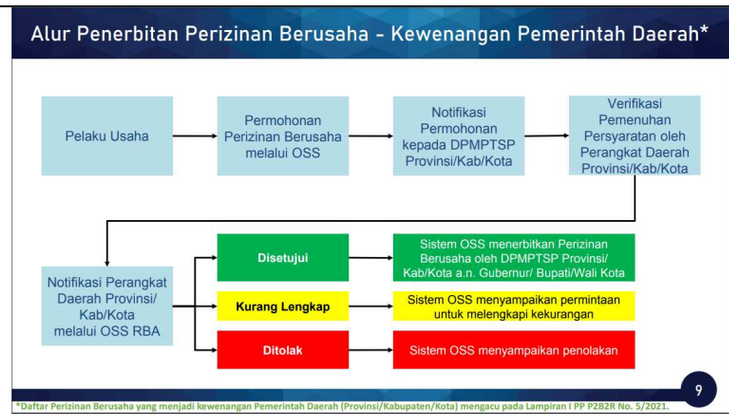
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33122 Reparasi Mesin Untuk Keperluan Khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

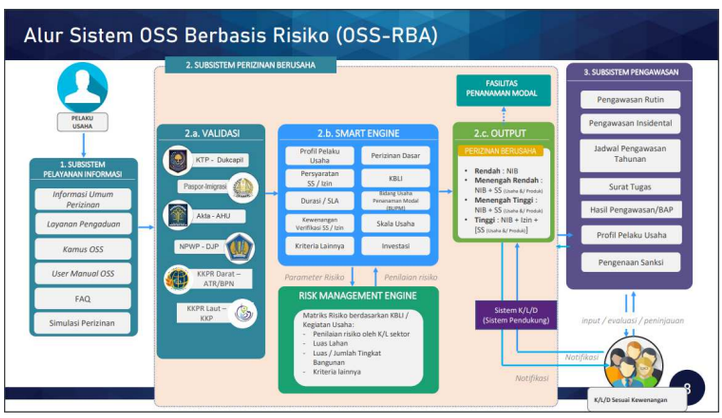
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

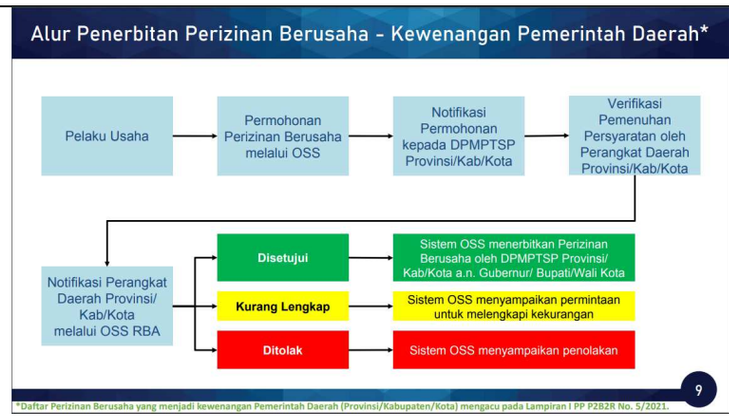
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33131 Reparasi Alat Ukur, Alat Uji dan Peralatan Navigasi dan Pengontrol
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

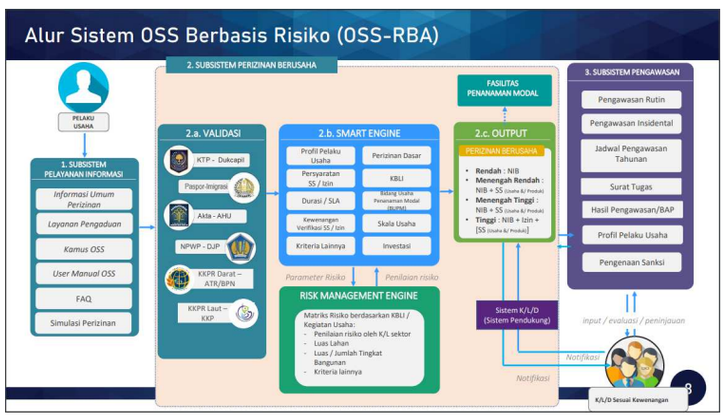
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

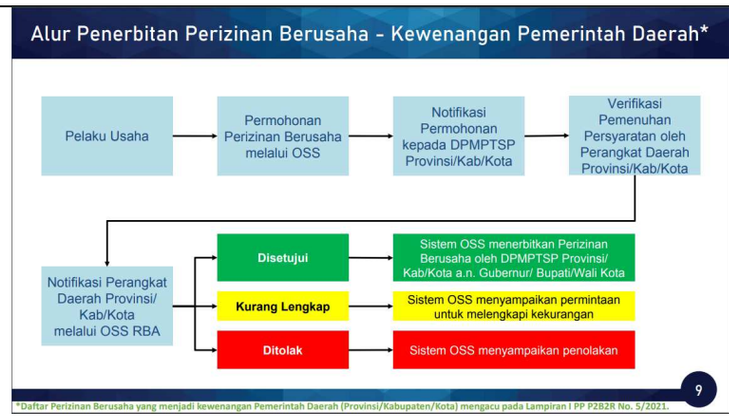
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33132 Reparasi Peralatan Irradiasi, Elektromedis dan Elektrotherapi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

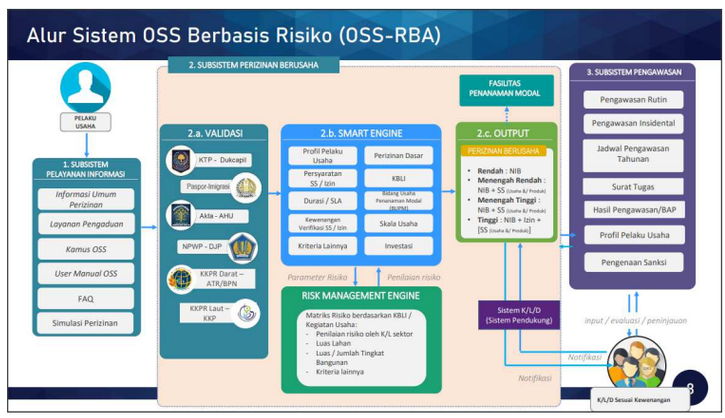
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

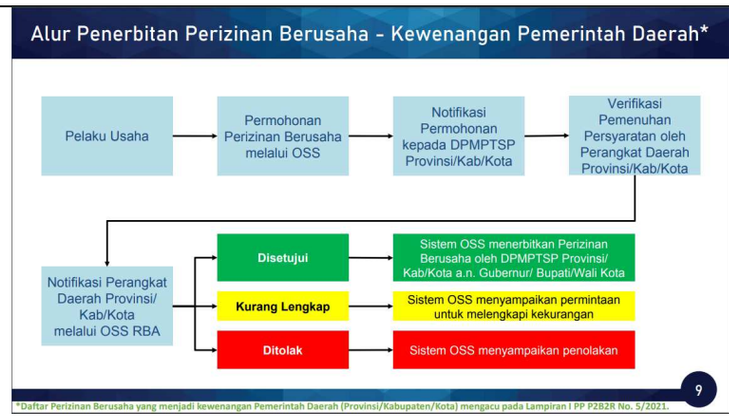
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33141 Reparasi Motor Listrik, Generator dan Transformator
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

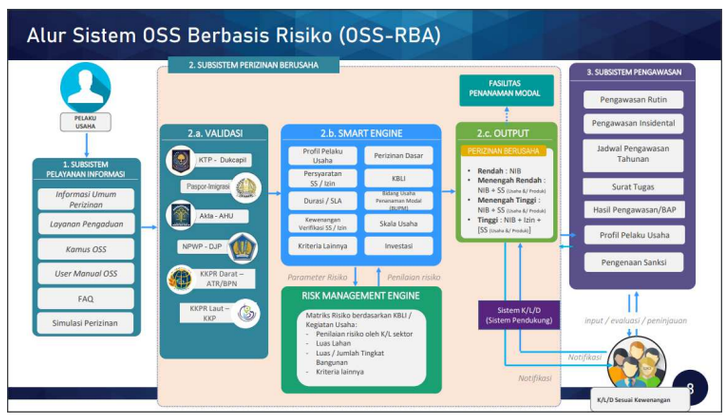
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

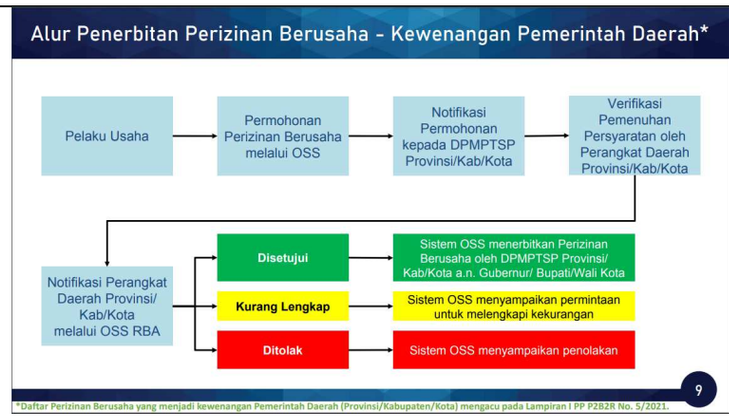
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33142 Reparasi Baterai dan Akumulator Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

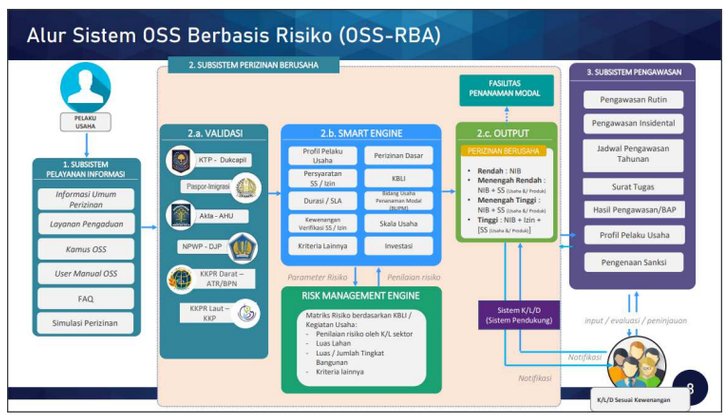
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

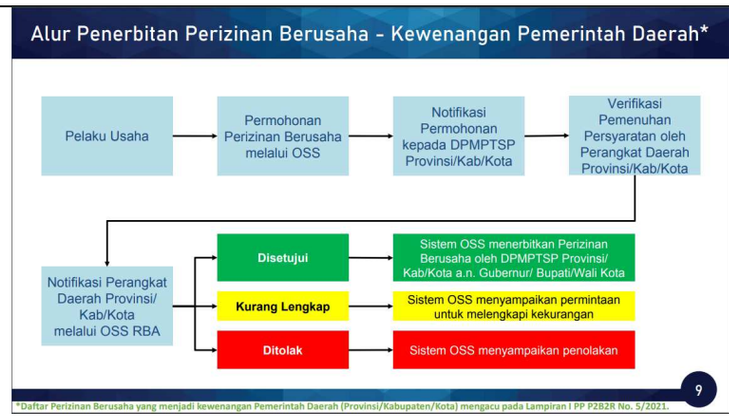
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33159 Reparasi Alat Angkutan Lainnya, Bukan Kendaraan Bermotor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

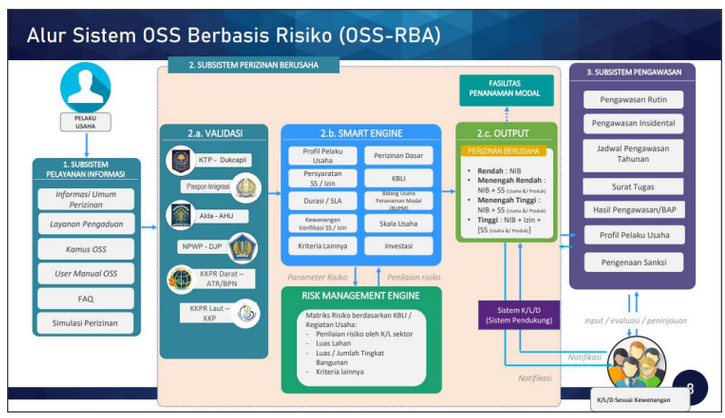
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

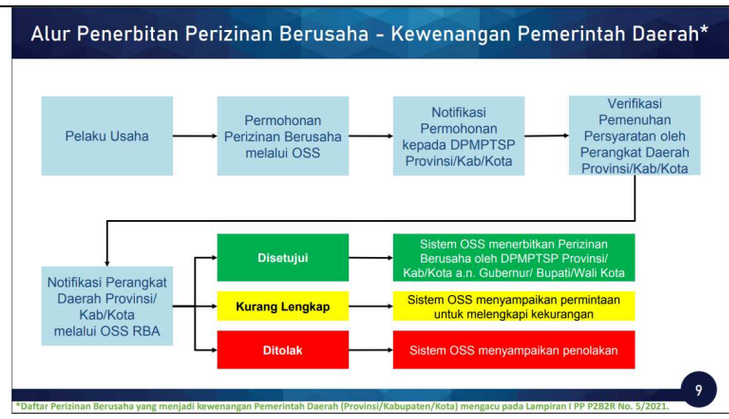
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33190 Reparasi Peralatan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

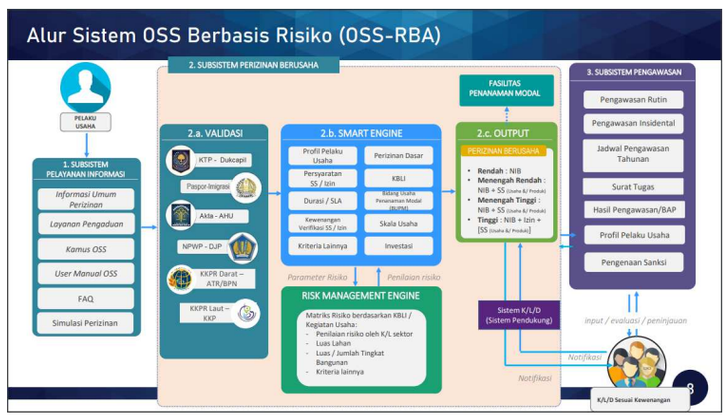
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

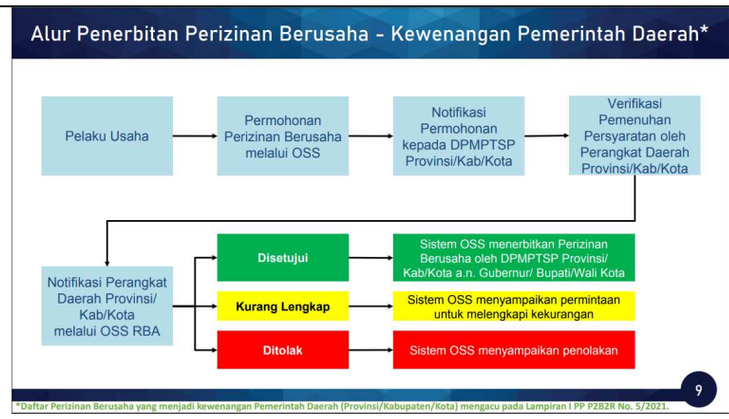
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33200 Instalasi/ Pemasangan Mesin dan Peralatan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

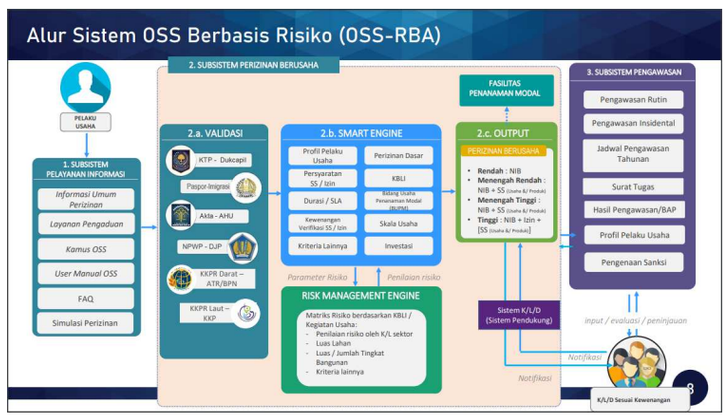
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

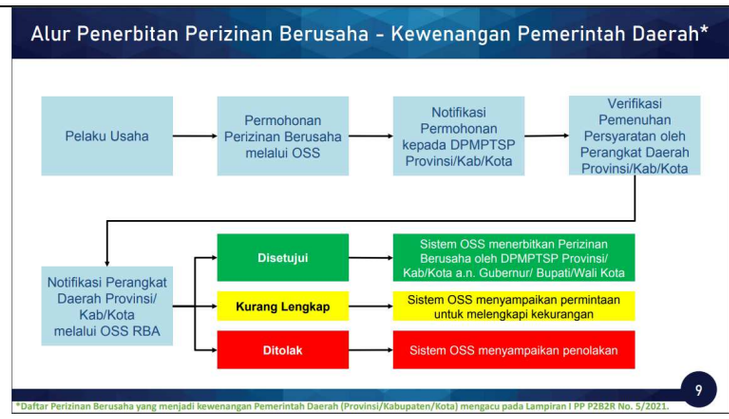
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 35302 Produksi Es
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

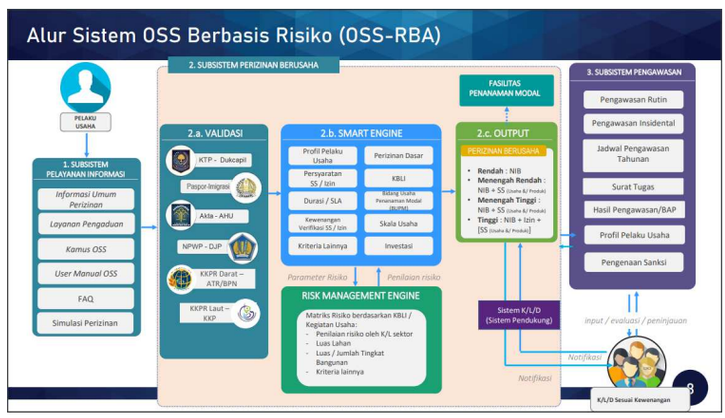
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

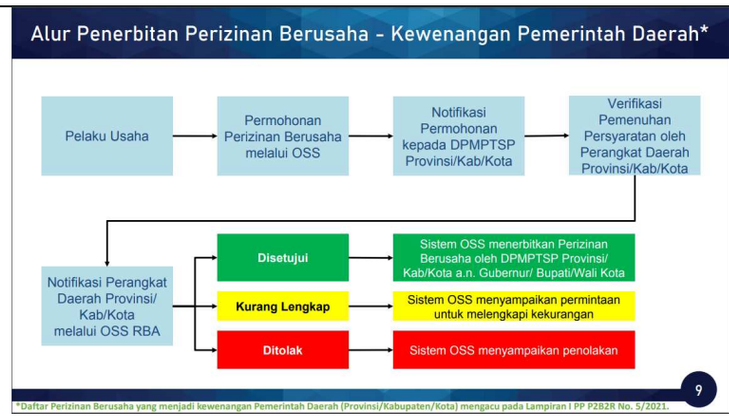
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 38212 Produksi Kompos Sampah Organik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

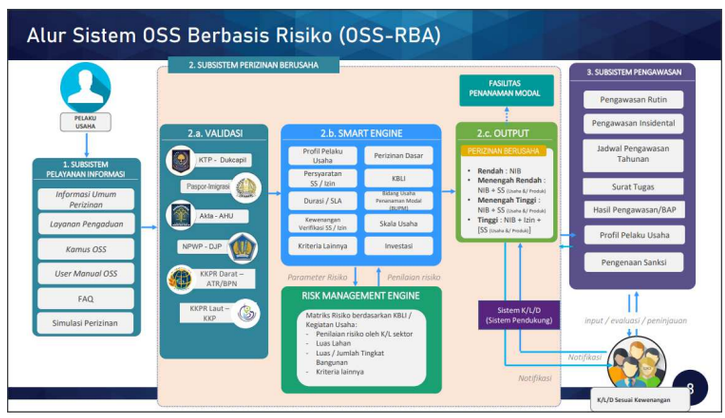
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

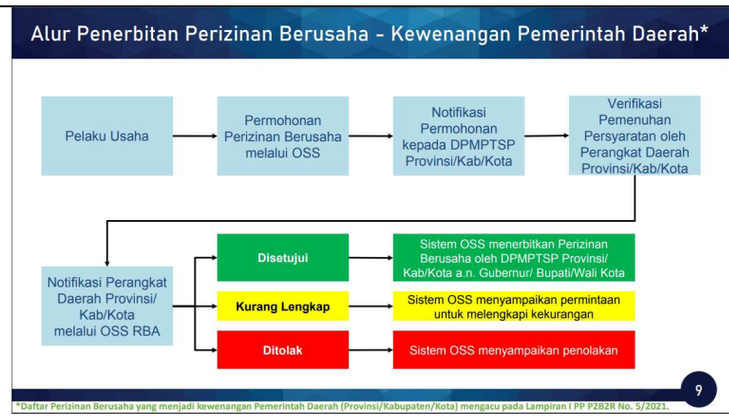
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 38302 Daur Ulang Barang Bukan Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

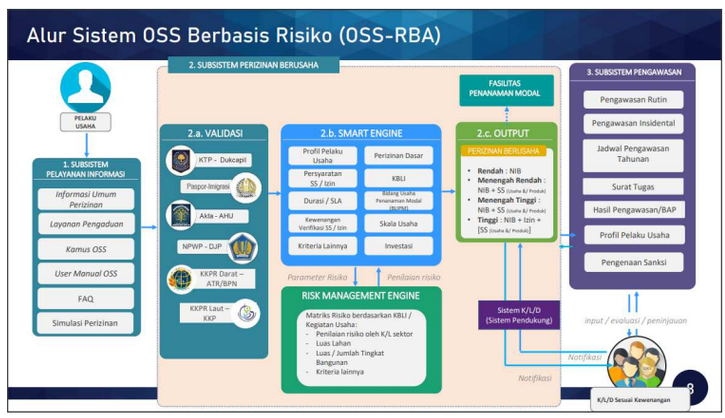
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

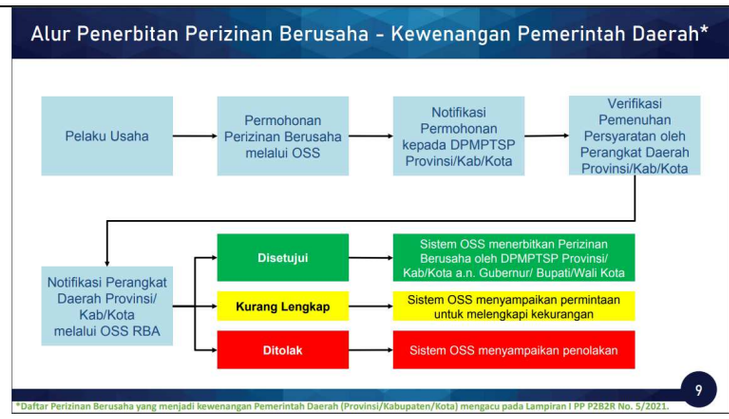
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 58200 Penerbitan Piranti Lunak (Software)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

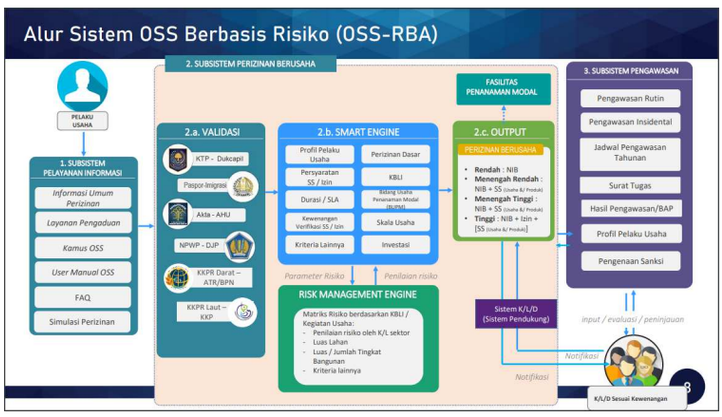
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

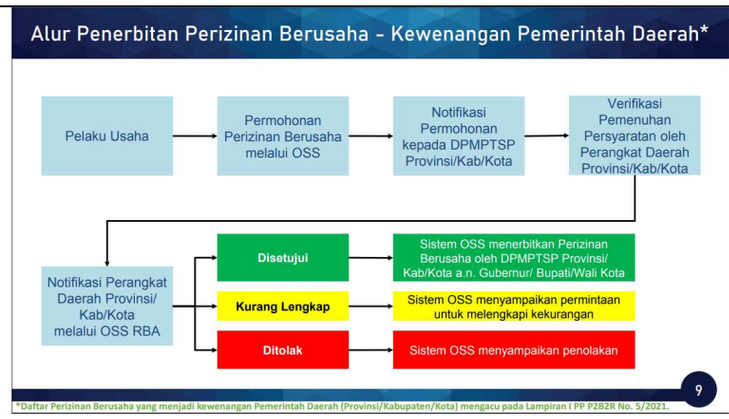
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 59111 Aktivitas Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk Animasi
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

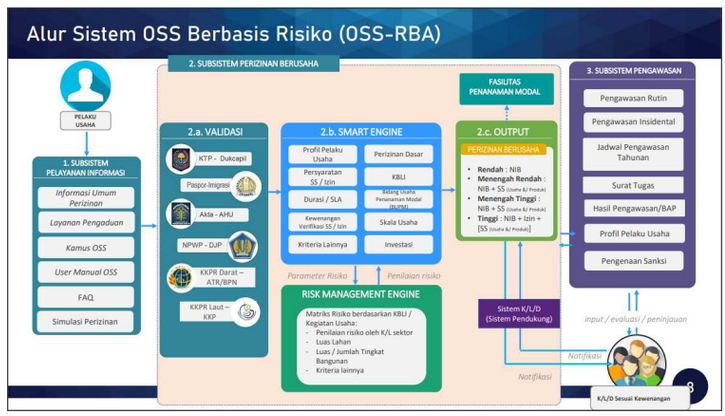
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

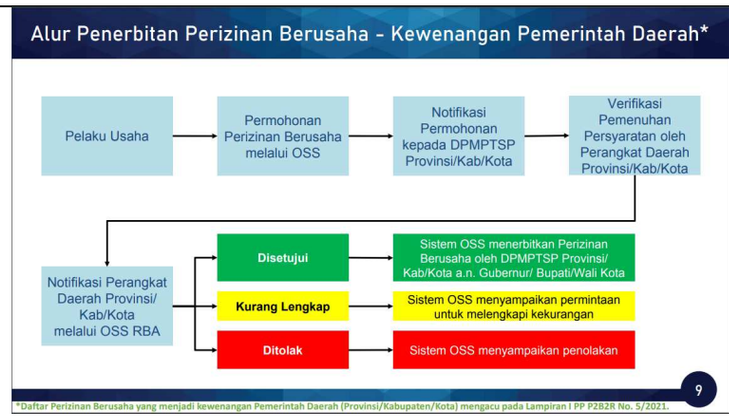
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 59112 Aktivitas Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk Animasi
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

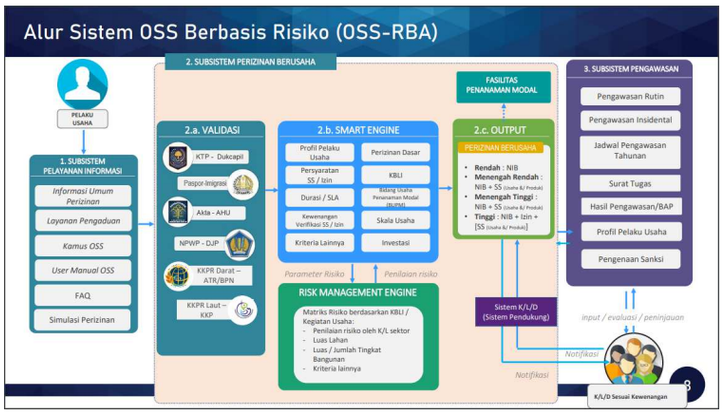
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

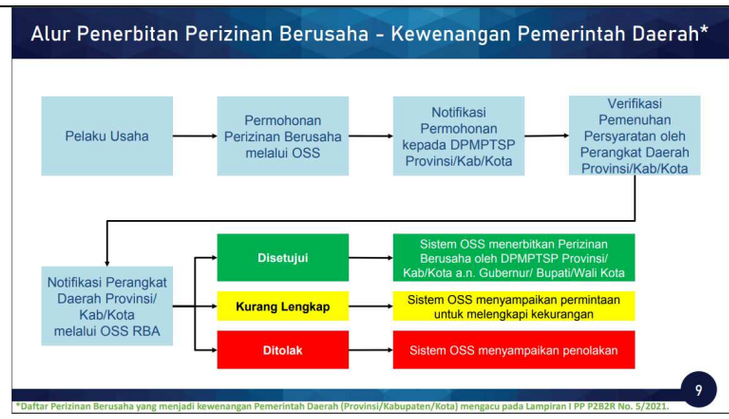
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 59121 Aktivitas Pasca Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk Animasi
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

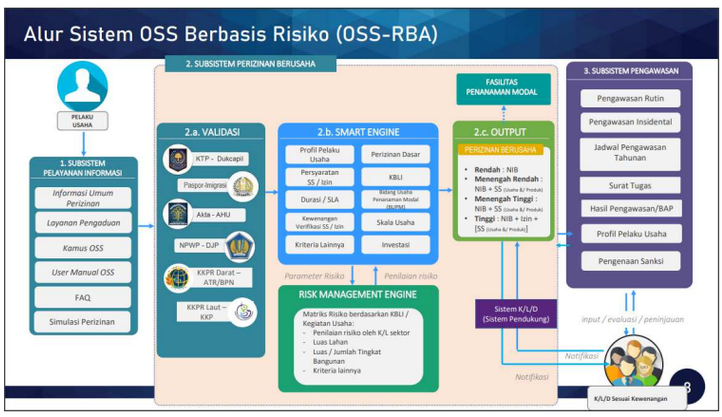
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

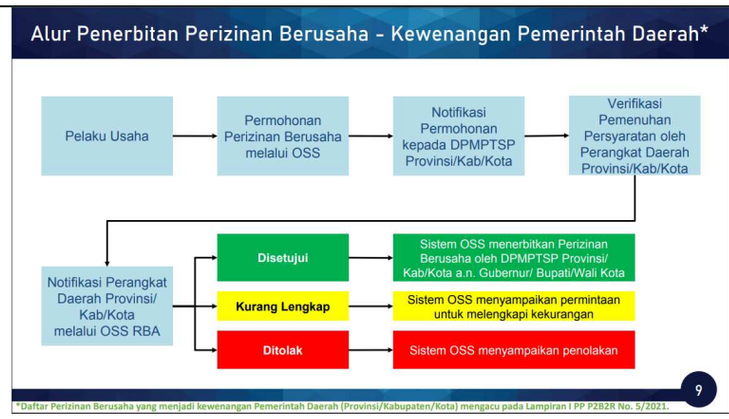
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 59122 Aktivitas Pasca Produksi Film, Video dan Program Televisi oleh Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk Animasi
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

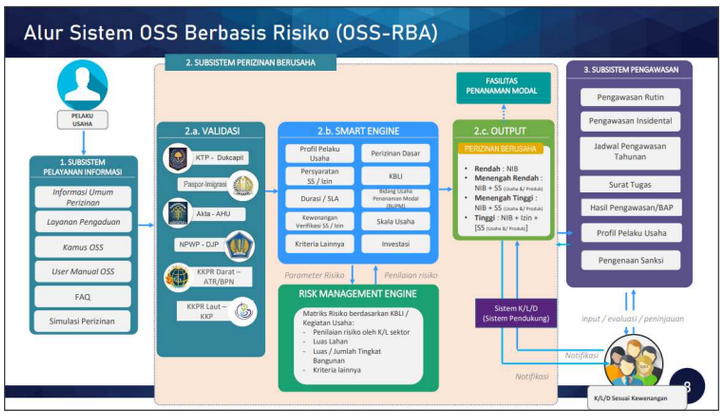
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

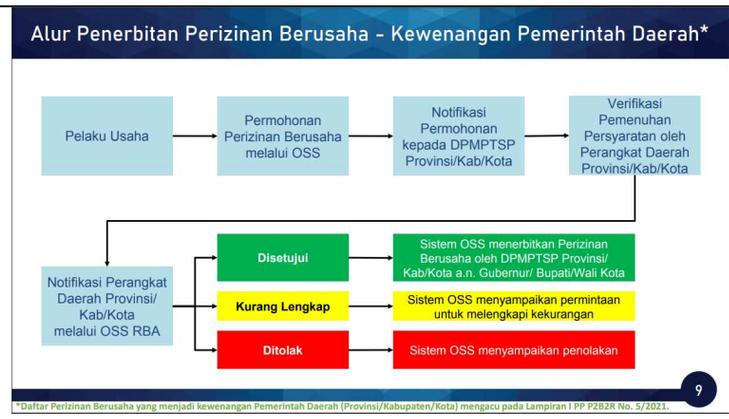
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 61925 Jasa Penyedia Konten Melalui Jaringan Bergerak Seluler atau Jaringan Tetap Lokal dengan Mobilitas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

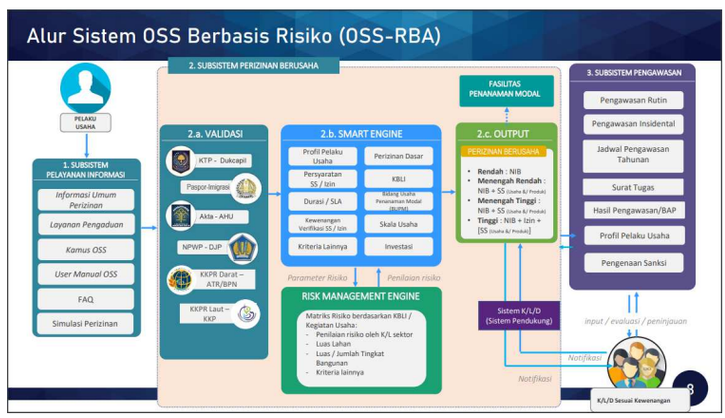
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

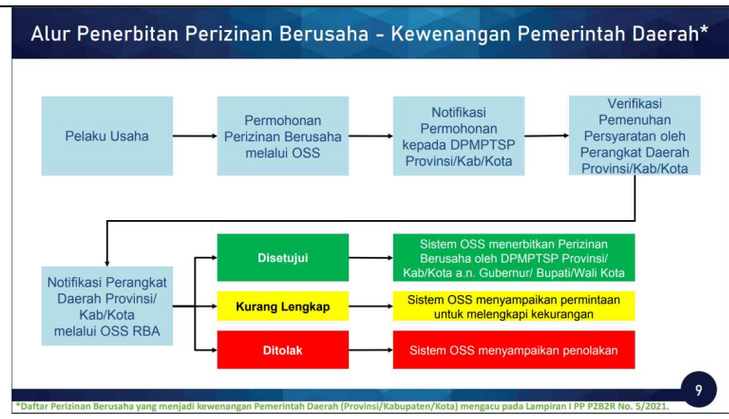
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 61929 Jasa Multimedia Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk teknologi augmented/virtual reality
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

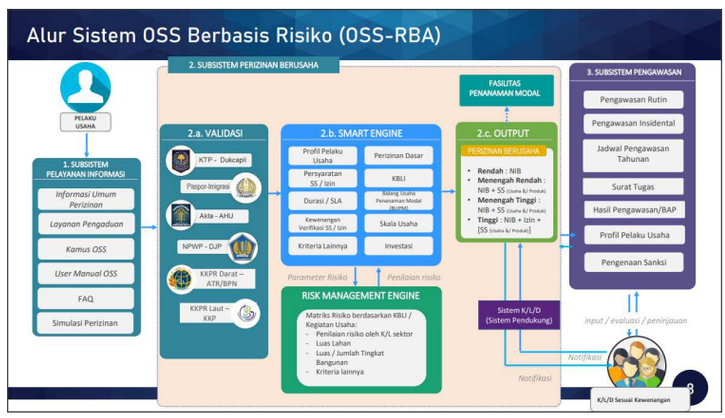
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

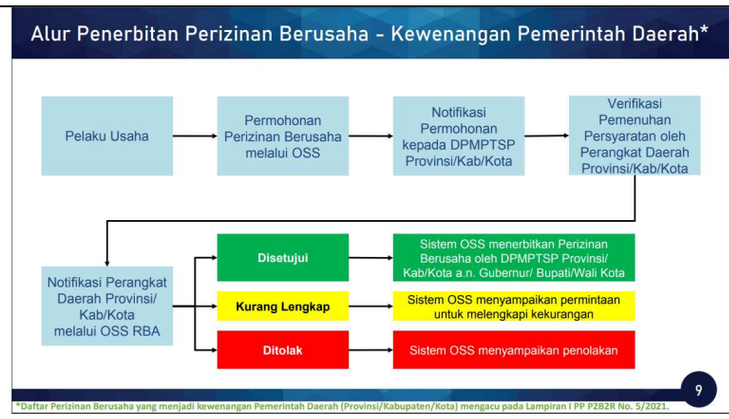
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62011 Aktivitas Pengembangan Video Game
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

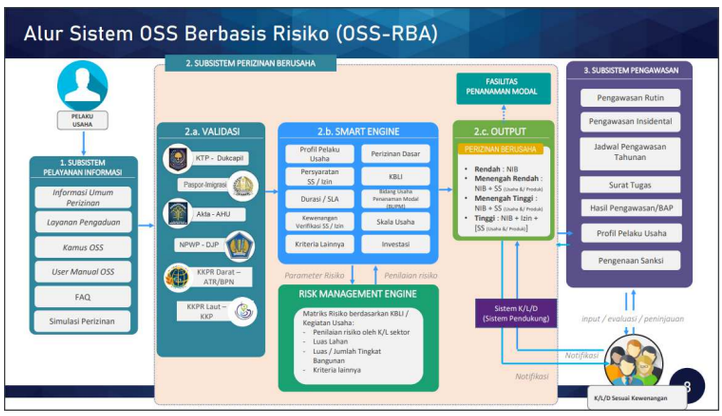
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

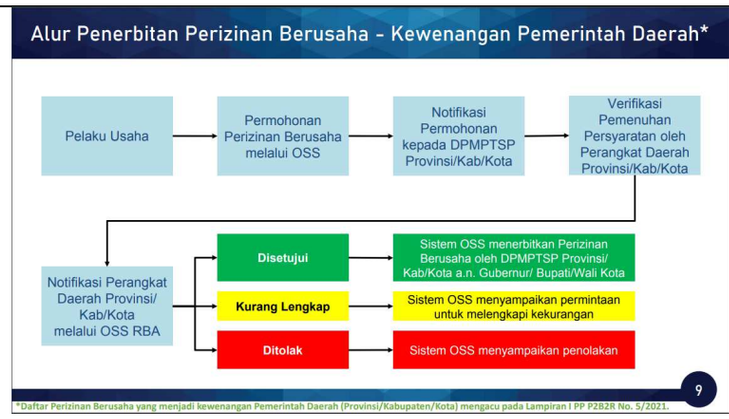
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62012 Aktivitas Pengembangan Aplikasi Perdagangan Melalui Internet (E-Commerce)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

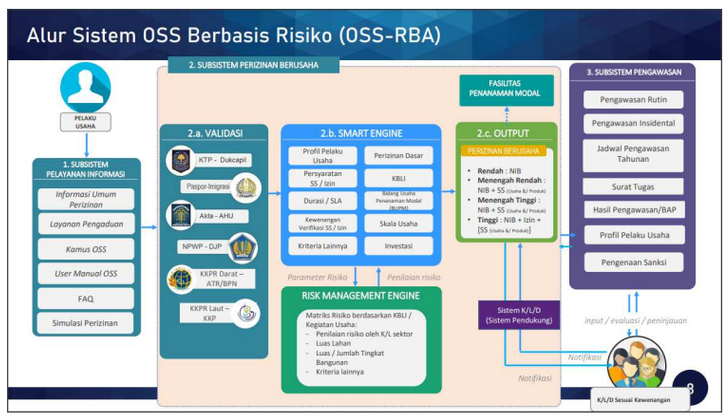
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

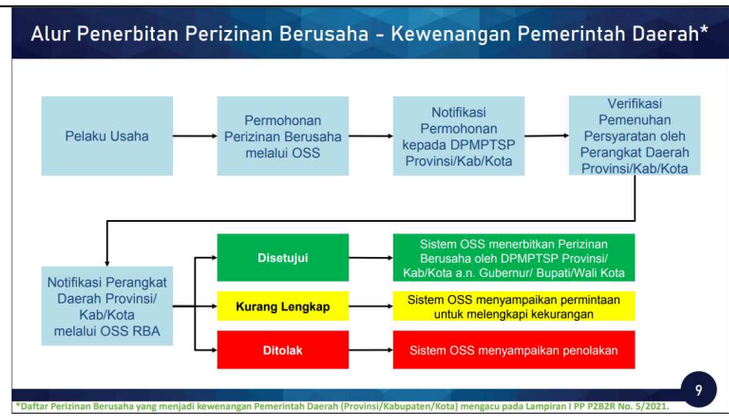
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62019 Aktivitas Pemrograman Komputer Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

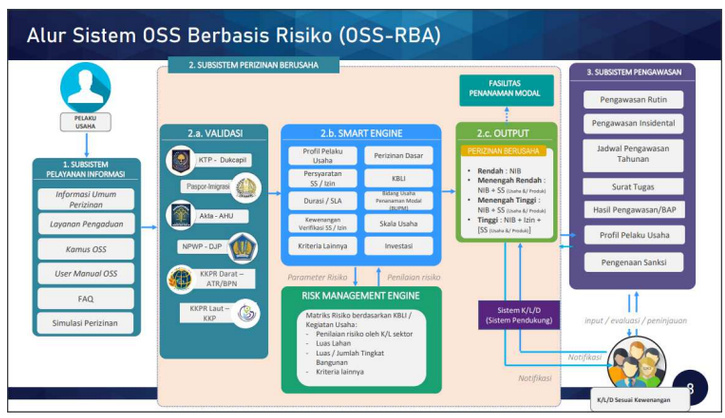
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

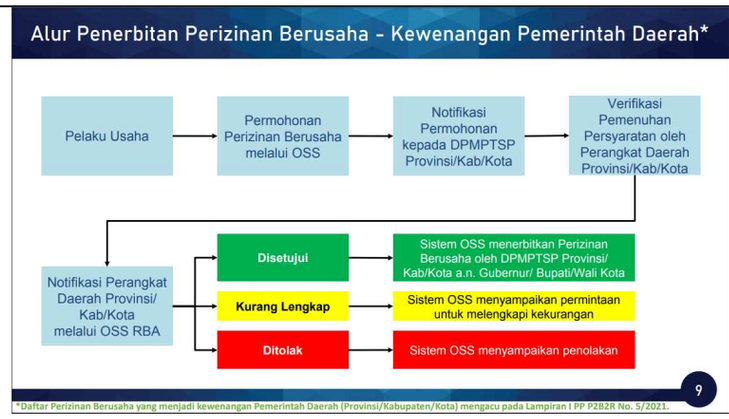
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62024 Aktivitas Konsultasi dan Perancangan Internet Of Things (IoT)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

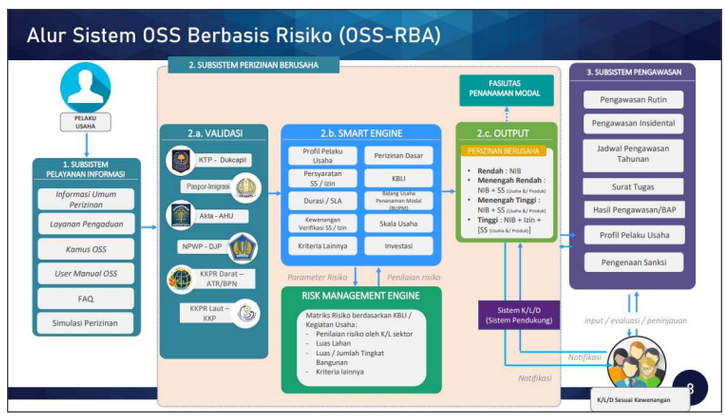
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

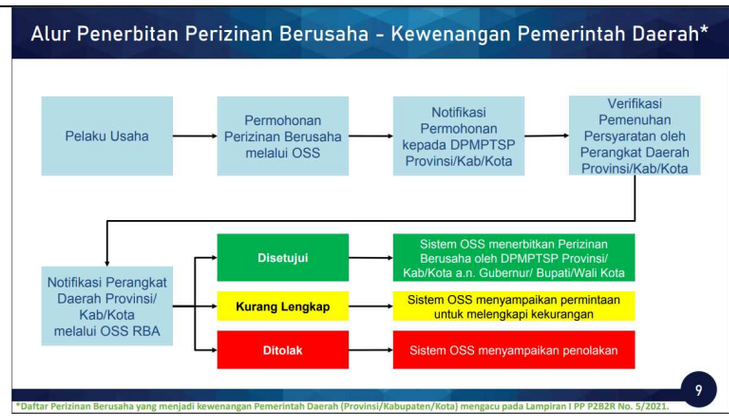
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62090 Aktivitas Teknologi Informasi dan Jasa Komputer Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

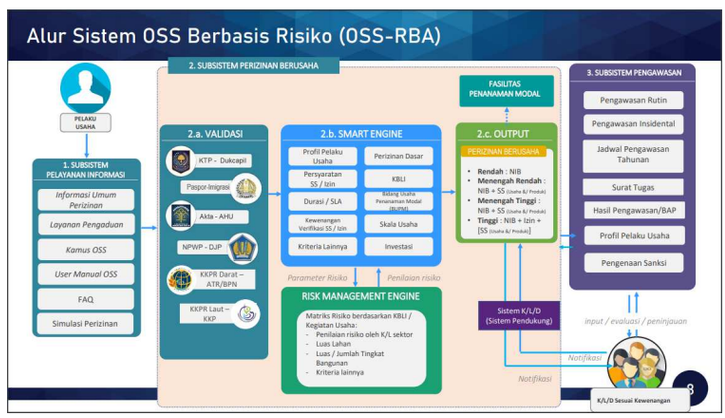
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

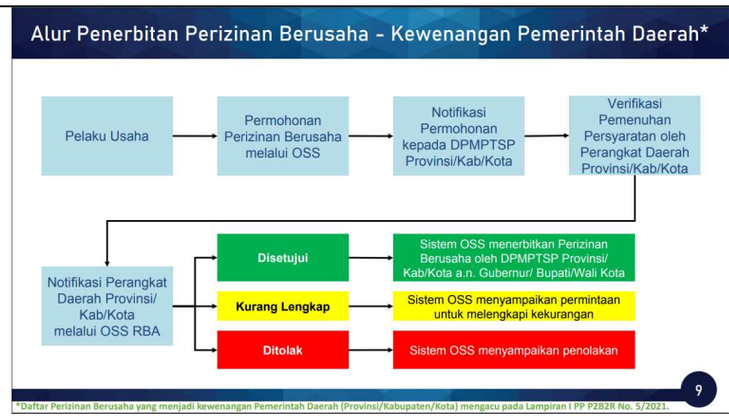
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 63111 Aktivitas Pengolahan Data
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

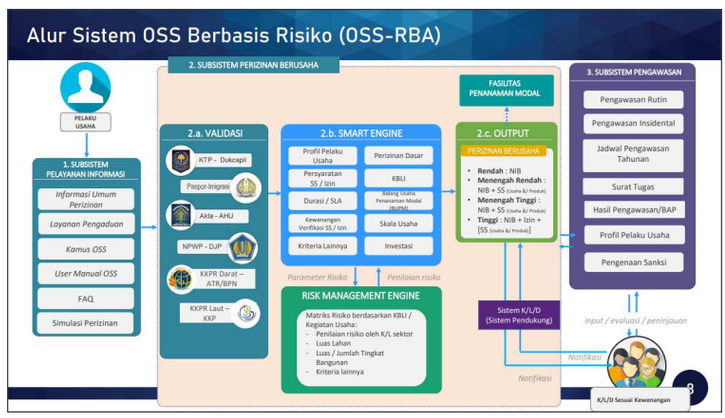
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

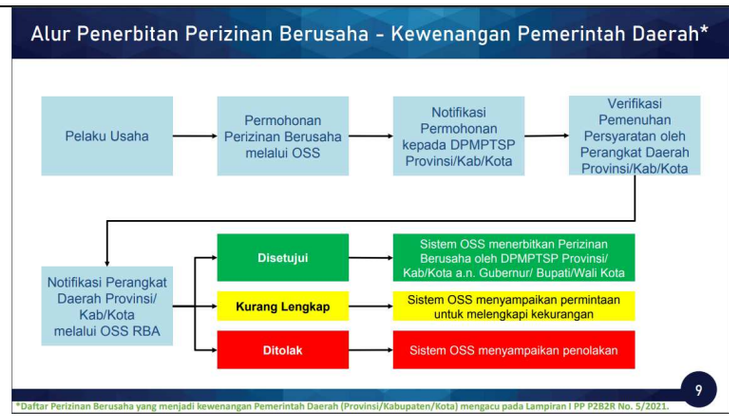
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 63121 Portal Web dan/atau Platform Digital Tanpa Tujuan Komersial
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

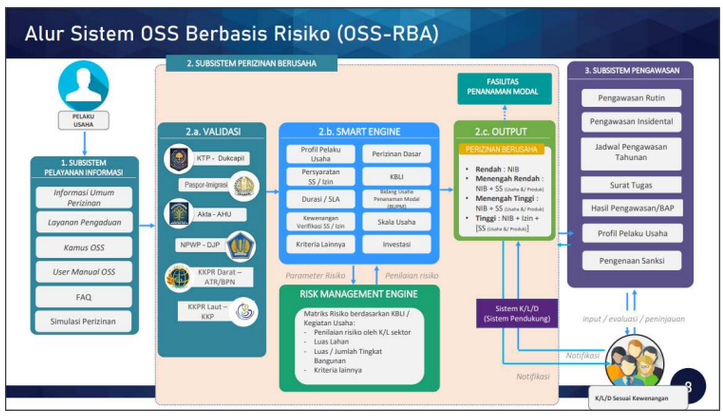
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 63122 Portal Web dan/atau Platform Digital dengan Tujuan Komersial
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Penyelenggara Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PPMSE) melakukan penyimpanan data pedagang Luar Negeri yang didaftarakan pada sarana PMSEnya. 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. PPMSE dalam negeri dan PPMSE luar negeri yang telah menunjuk perwakilan mengakhiri kegiatan usahanya, pemilik, pengurus atau penanggung jawab menyampaikan laporan, data dan/atau informasi secara elektronik melalui Lembaga OSS. 5. PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri menyampaikan data dan/atau informasi kepada lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang statistik. 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib); 7. PPMSE luar negeri yang memenuhi kriteria tertentu menunjuk perwakilan yang berkedudukan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dapat bertindak sebagai dan atas nama PPMSE dimaksud. 8. Dalam nelakukan PMSE, pelaku usaha membantu program pemerintah, antara lain: a. Mengutamakan perdagangan barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri; b. Meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri; c. PPMSE dalam negeri wajib menyediakan ruang promosi barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri.

		9. Dalam hal pemutusan hubungan perwakilan secara sepihak, PPMSE luar negeri menunjuk perwakilan yang baru dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak salah satu pihak menyatakan pemutusan hubungan dimaksud secara tertulis. 10. Dalam hal pedagang dalam negeri atau pedagang luar negeri dikenai sanksi, PPMSE melakukan pemblokiran layanan PMSE pedagang dalam negeri atau pedagang luar negeri.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan Izin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan;

		b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

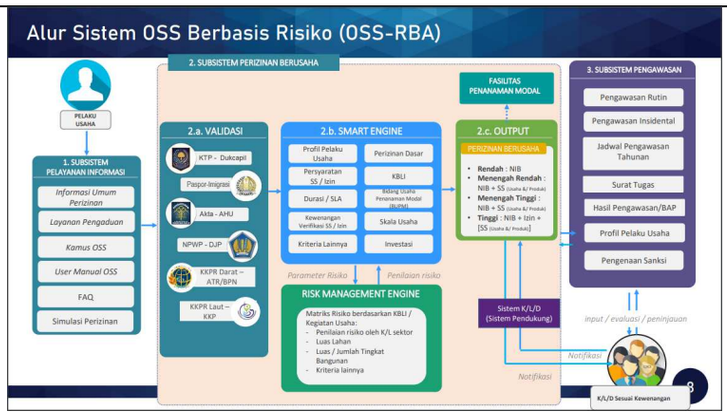
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 72102 Penelitian dan Pengembangan teknologi dan rekayasa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Laporan berkala 2. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 5. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib); 7. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan. g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

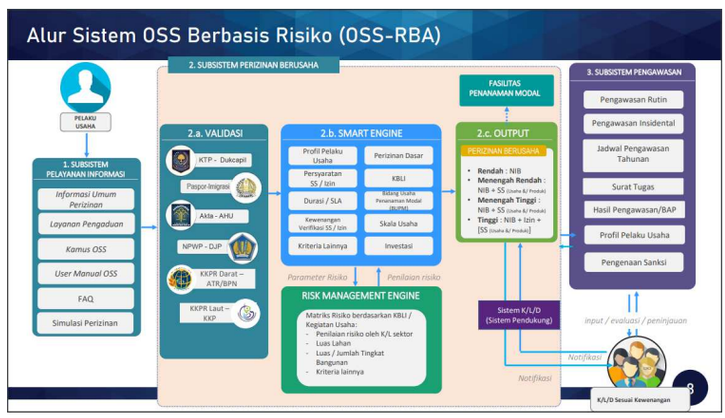
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

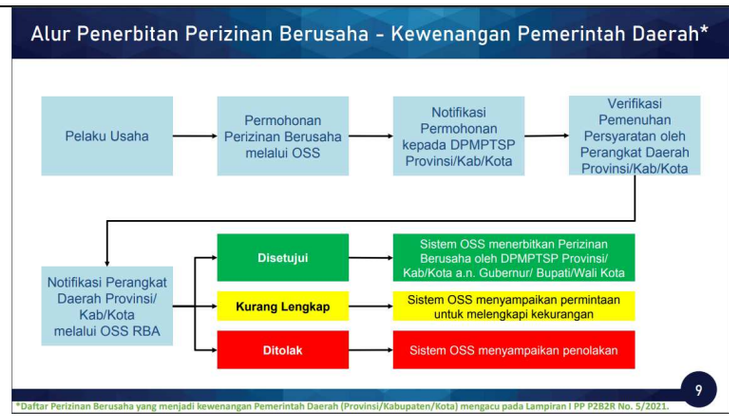
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 72109 Penelitian dan Pengembangan Ilmu pengetahuan alam dan teknologi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

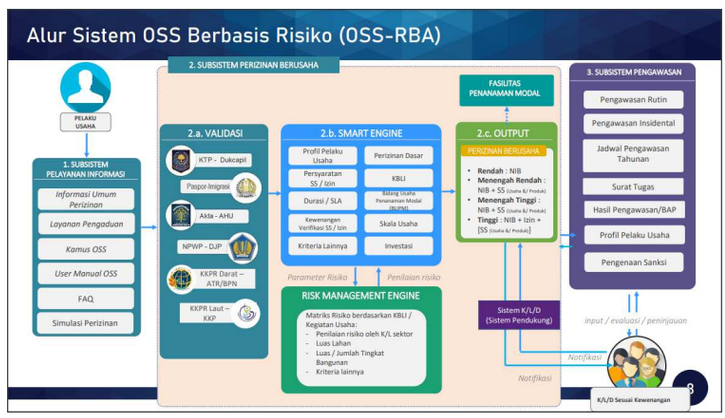
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

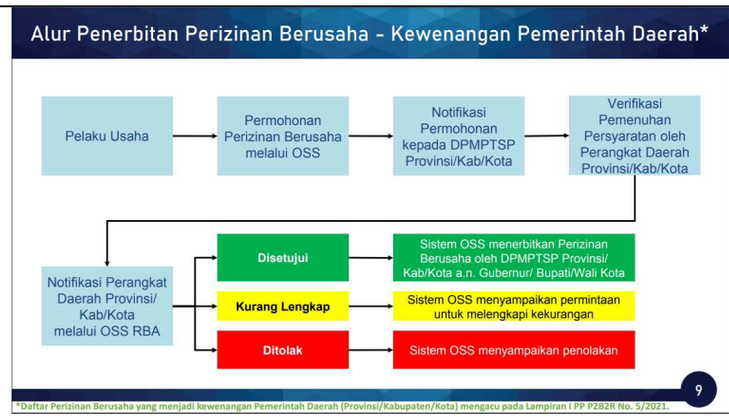
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95110 Reparasi Komputer Dan Peralatan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

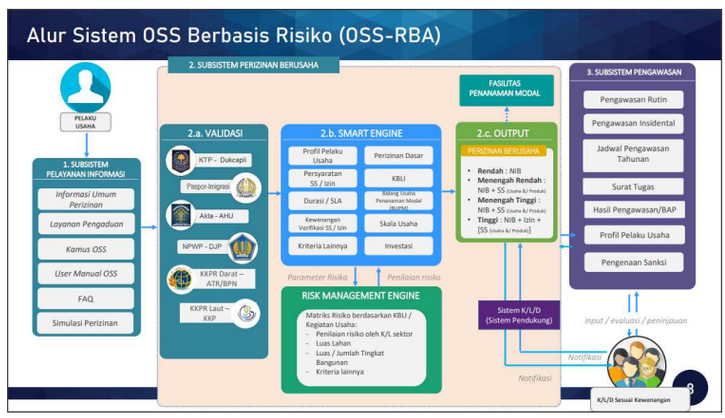
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

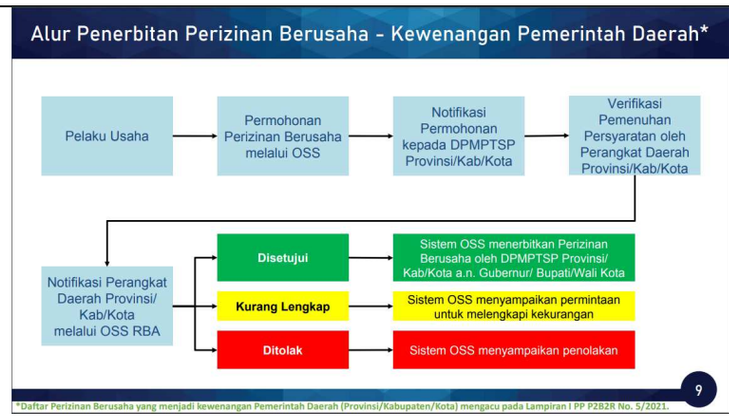
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95120 Reparasi Peralatan Komunikasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

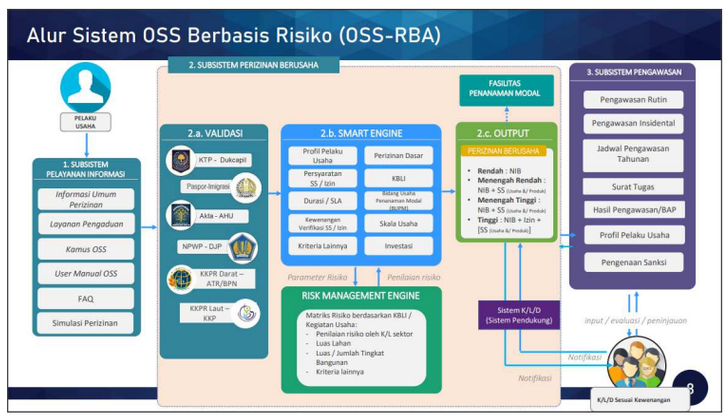
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

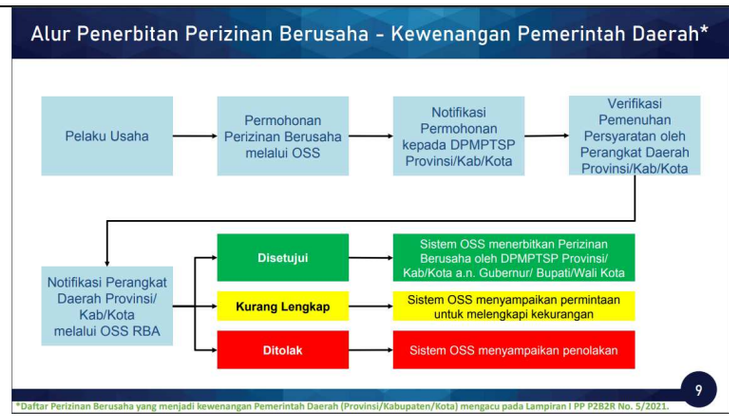
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95210 Reparasi Alat-alat elektronik Konsumen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

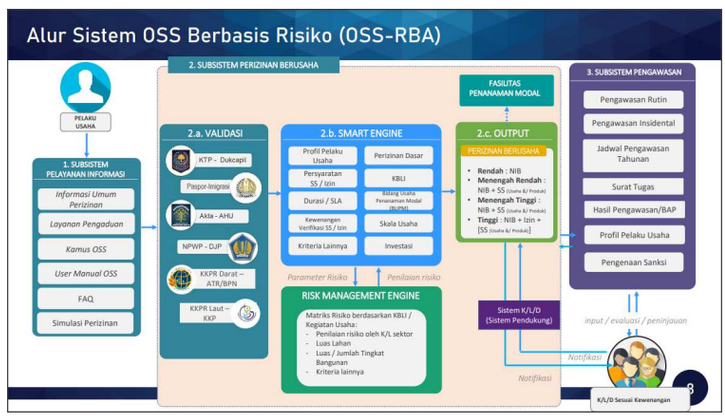
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

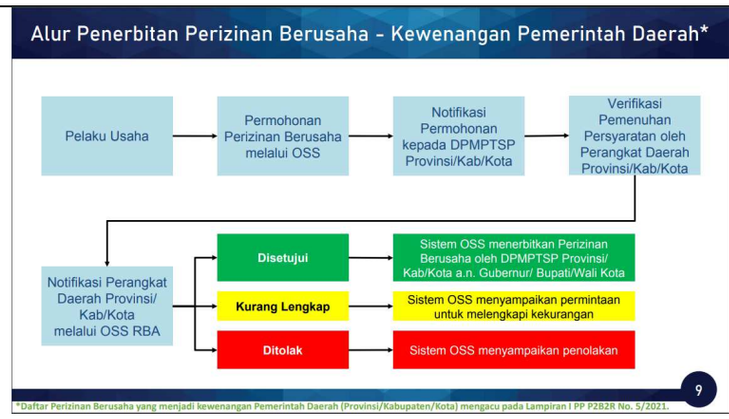
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95220 Reparasi peralatan rumah tangga dan peralatan rumah dan kebun
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

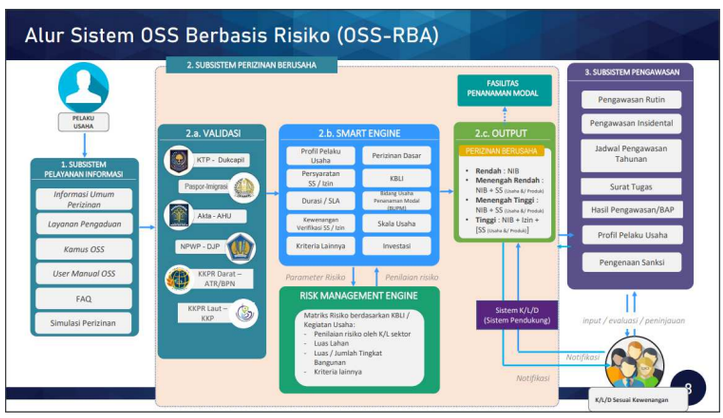
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

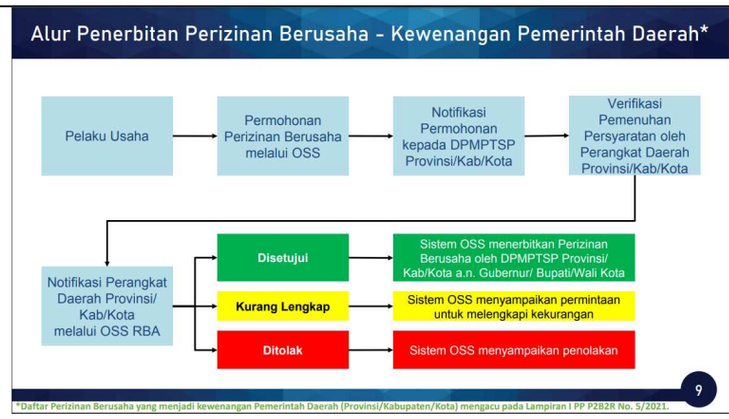
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95230 Reparasi Alas kaki dan barang dan kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

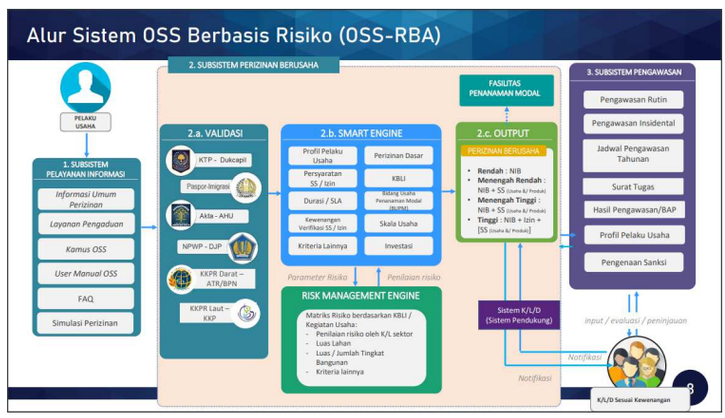
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

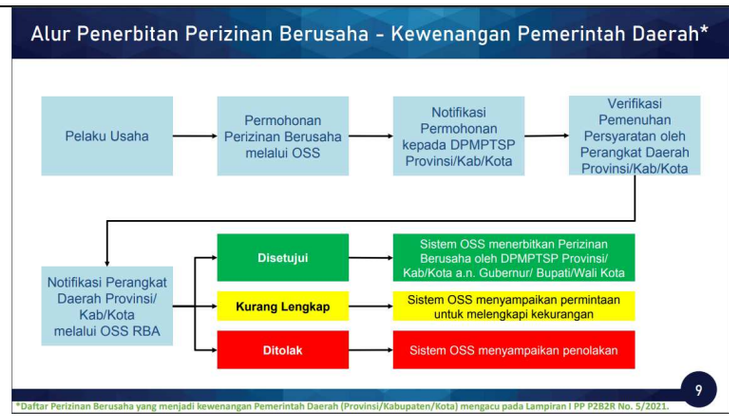
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95240 Reparasi Furnitur dan perlengkapan rumah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

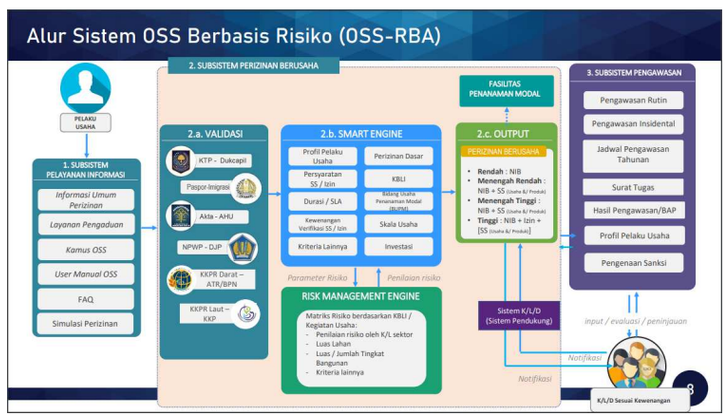
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

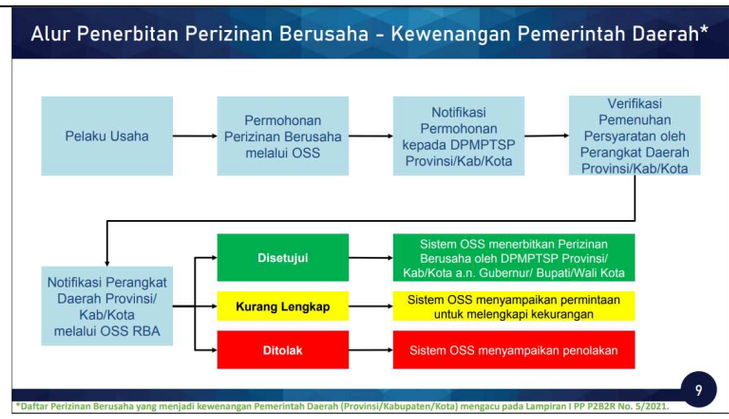
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 95299 Reparasi Barang rumah tangga dan pribadi lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

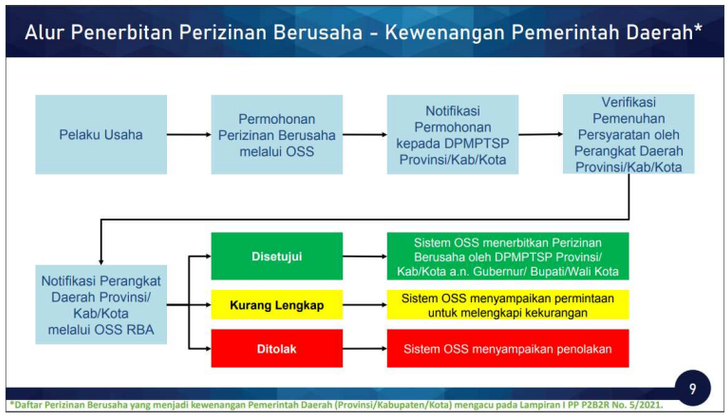
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10130 Industri Pengolahan dan Pengawetan Produk Daging dan Daging Unggas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengolahan dan Pengawetan Produk Daging dan Daging Unggas; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

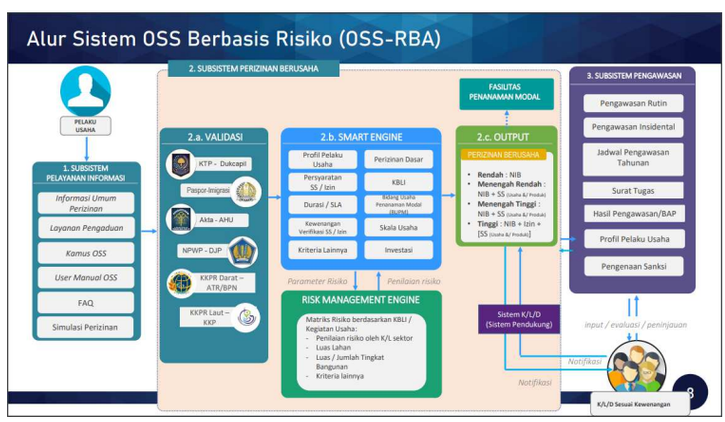
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

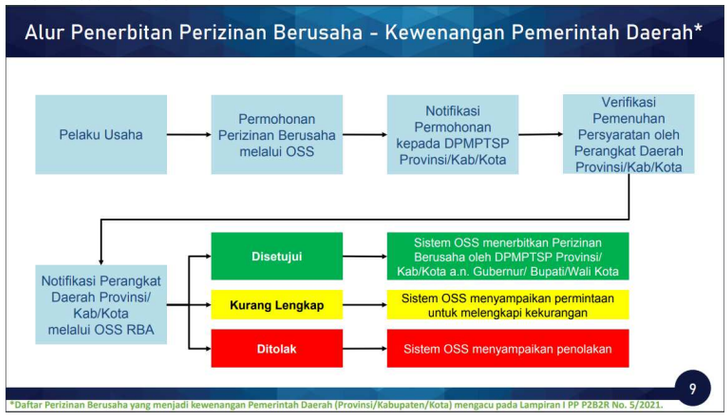
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10213 Industri Pembekuan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industri Pembekuan Ikan; 7. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/ atau pedoman tata cara secara wajib.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

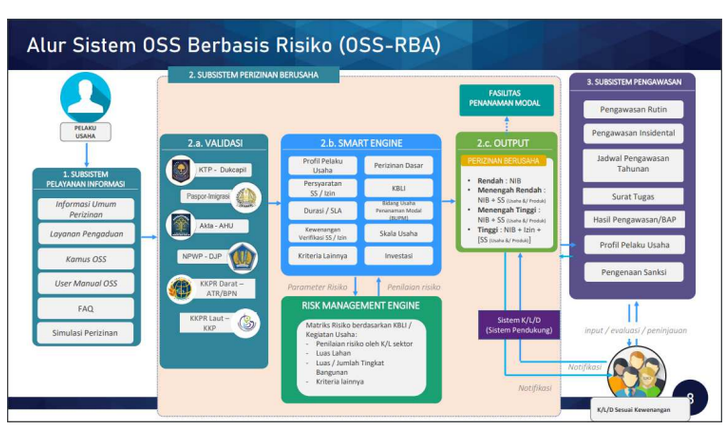
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

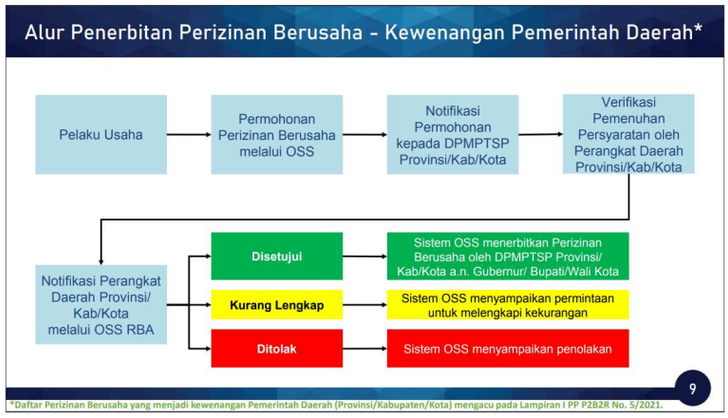
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10216 Industri Berbasis Daging Lumatan dan Surimi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industri Berbasis Daging Lumatan dan Surimi; 7. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

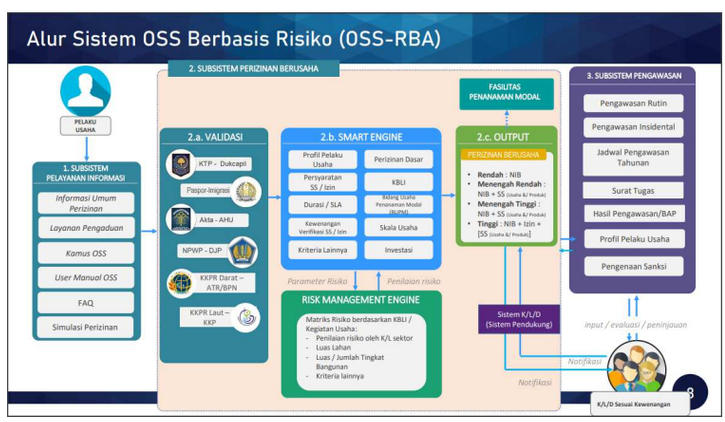
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

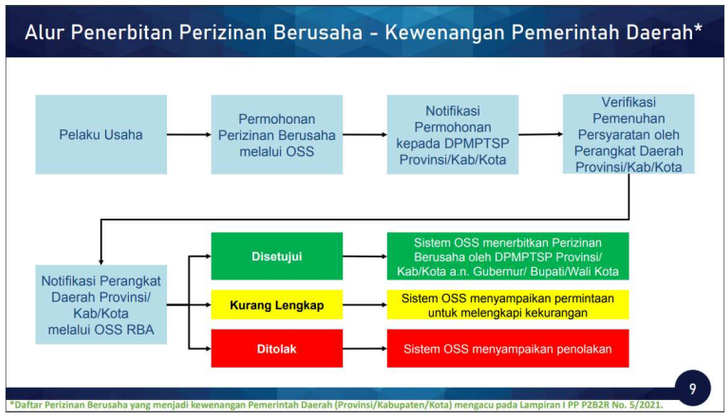
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10217 Industri Pendinginan/ Pengesan Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelaya-kan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industri Pendinginan/Pengesan Ikan; 7. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

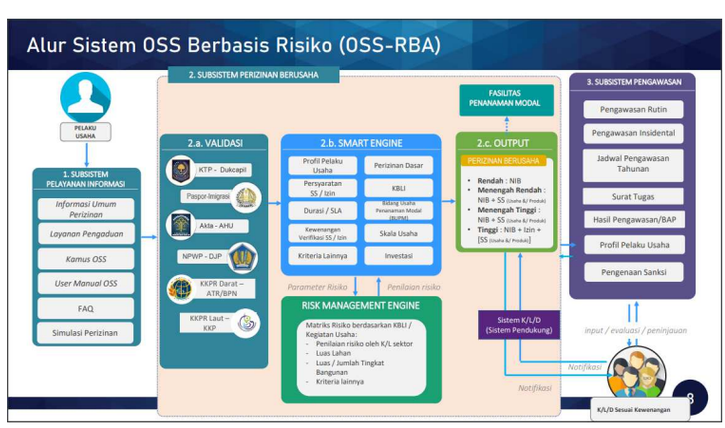
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

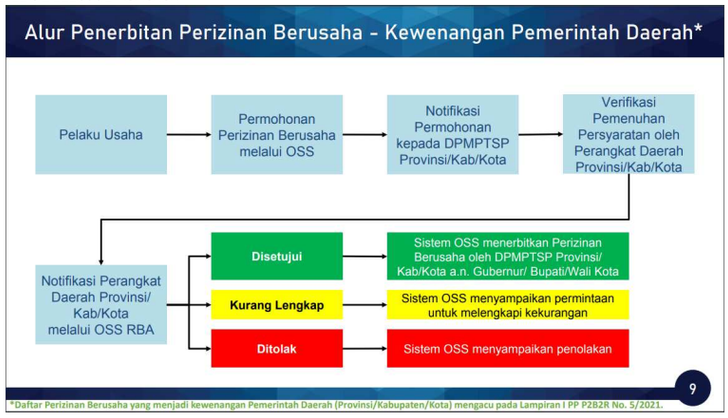
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10219 Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya Untuk Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya untuk Ikan; 7. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

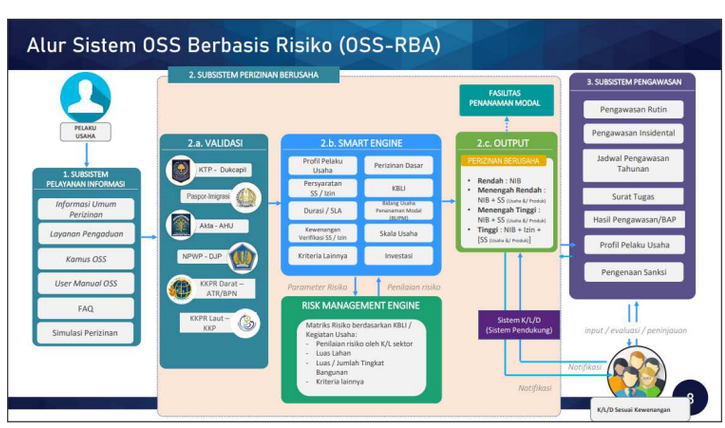
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

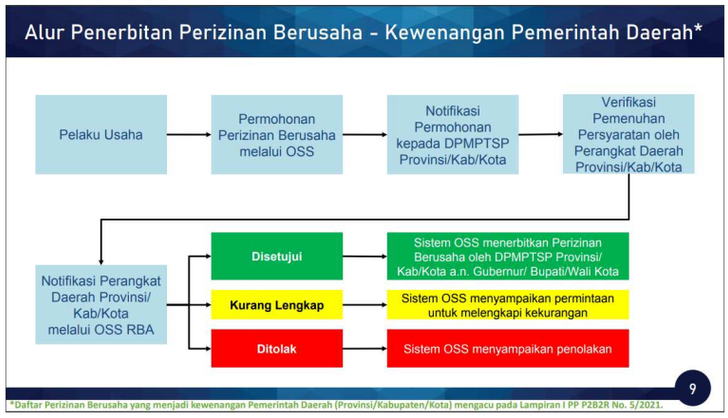
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10293 Industri Pembekuan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industi Pembekuan Biota Air Lainnya; 7. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

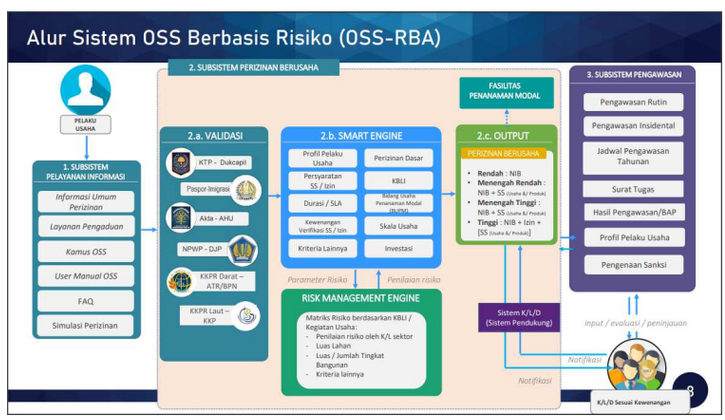
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10296 Industri Berbasis Lumatan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Berbasis Lumatan Biota Air Lainnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

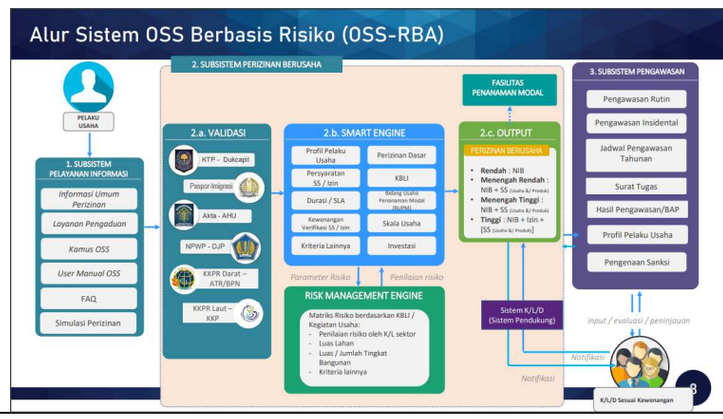
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada

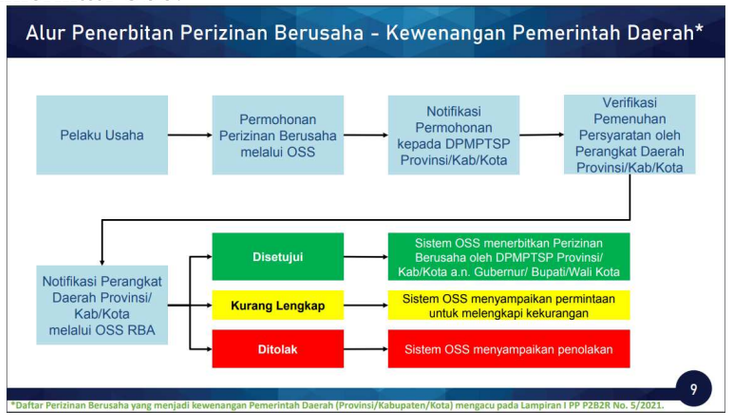
		Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10297 Industri Pendinginan/ Pengesan Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menjamin keamanan dan keselamatan Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 5. Laporan Kegiatan Usaha. 6. Memenuhi Standar Industri Pendinginan/Pengesan Biota Air Lainnya; 7. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

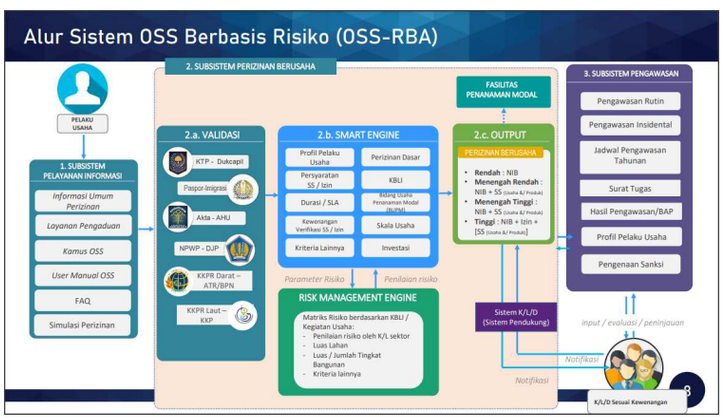
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

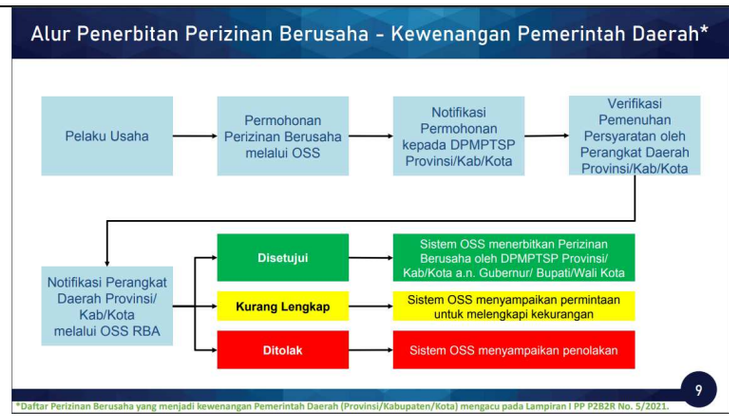
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10299 Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya untuk Biota Air Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Sertifikat Kelayakan Pengolahan; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memiliki Sertifikat Penerapan Program Manajemen Mutu Terpadu/Hazard Analysis and Critical Control Point sepanjang dipersyaratkan di negara tujuan ekspor; dan 4. Laporan Kegiatan Usaha. 5. Memenuhi Standar Industri Pengolahan dan Pengawetan Lainnya untuk Biota Air Lainnya;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

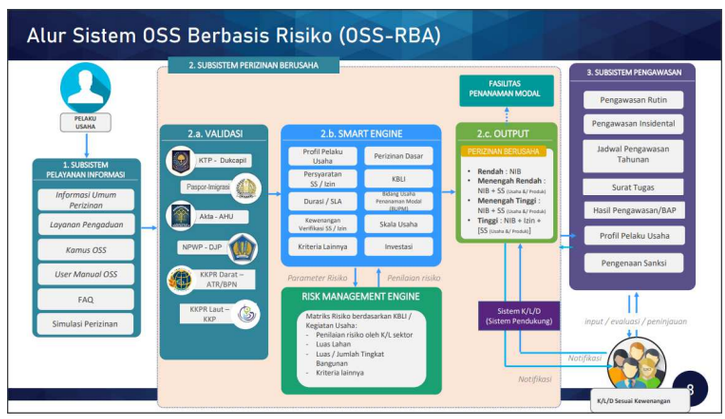
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kelautan Dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kelautan Dan Perikanan;

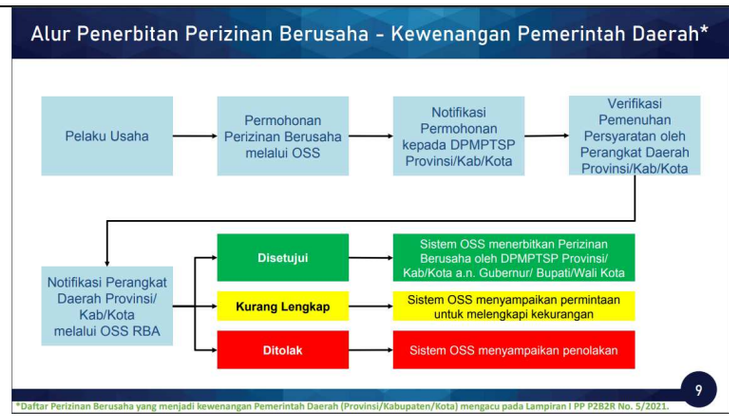
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10413 Industri Minyak Mentah dan Lemak Hewani Selain Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Mentah dan Lemak Hewani Selain Ikan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

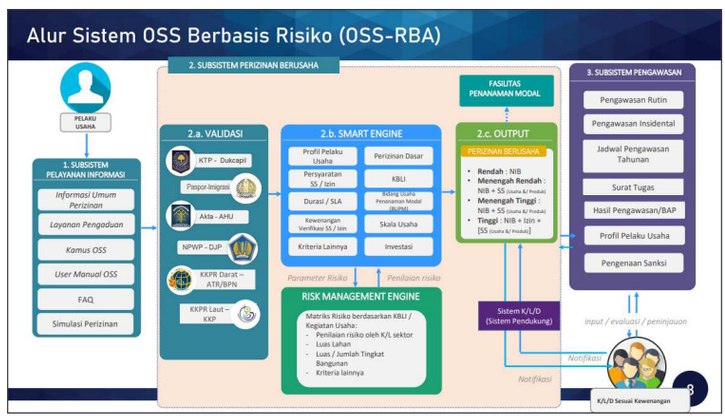
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

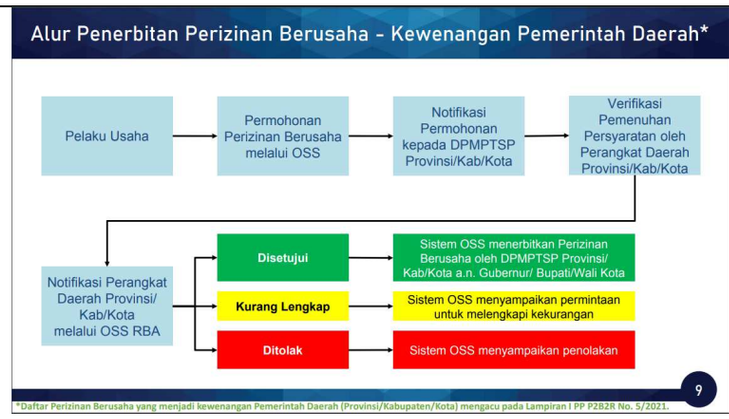
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10414 Industri Minyak Ikan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Mentah dan Lemak Hewani Selain Ikan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

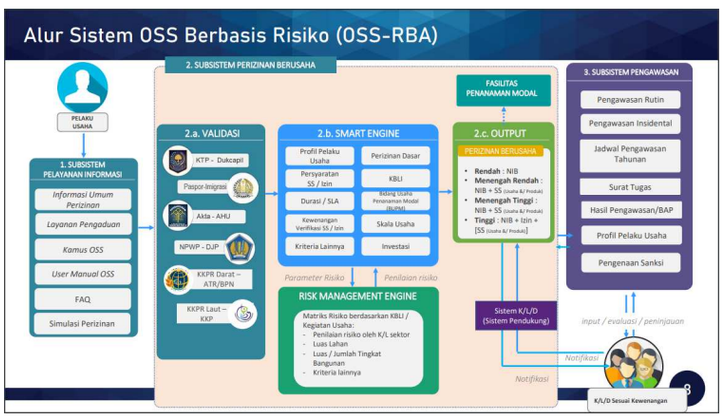
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

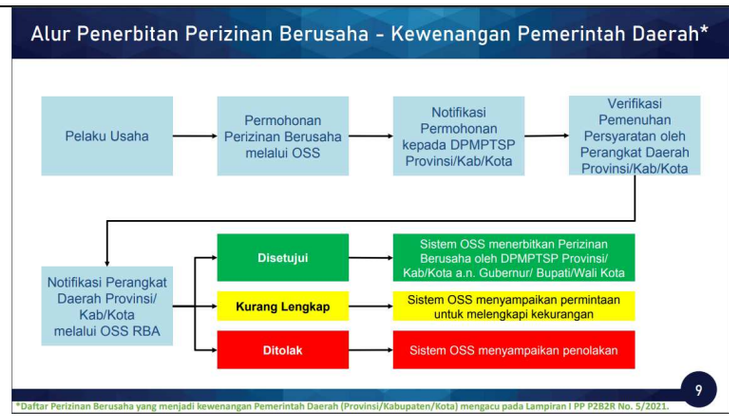
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10415 Industri Minyak Goreng Bukan Minyak Kelapa dan Minyak Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Ikan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

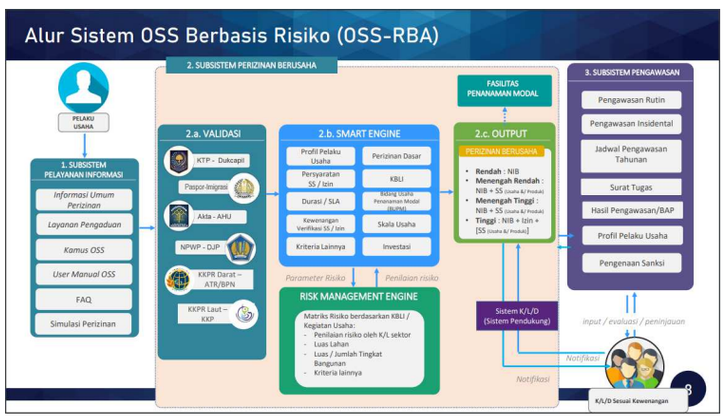
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

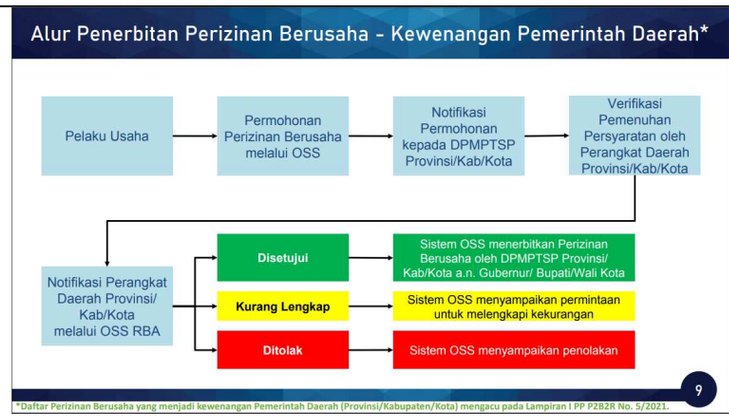
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10431 Industri Minyak Mentah Kelapa Sawit (Crude Palm Oil)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Mentah Kelapa Sawit (Crude Palm Oil); 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

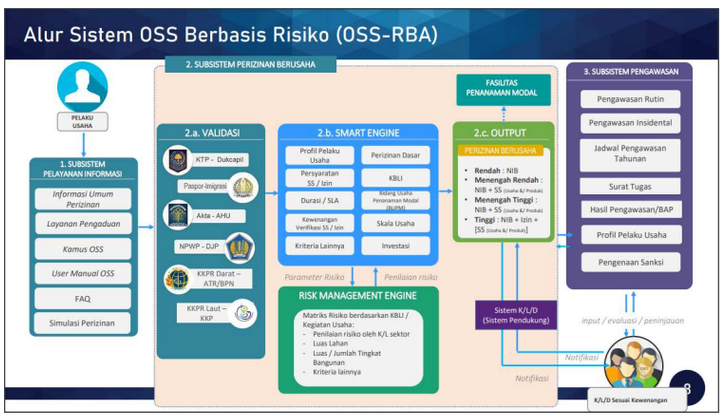
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10432 Industri Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit (Crude Palm Kernel Oil)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Mentah Kelapa Sawit (Crude Palm Oil); 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

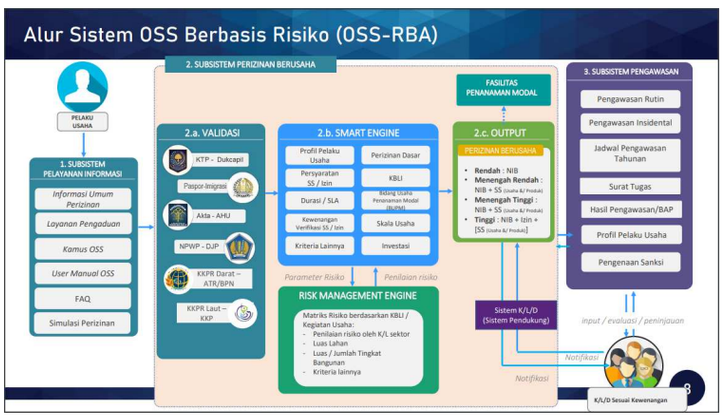
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10434 Industri Pemurnian Minyak Mentah Kelapa Sawit dan Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pemurnian Minyak Mentah Kelapa Sawit dan Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

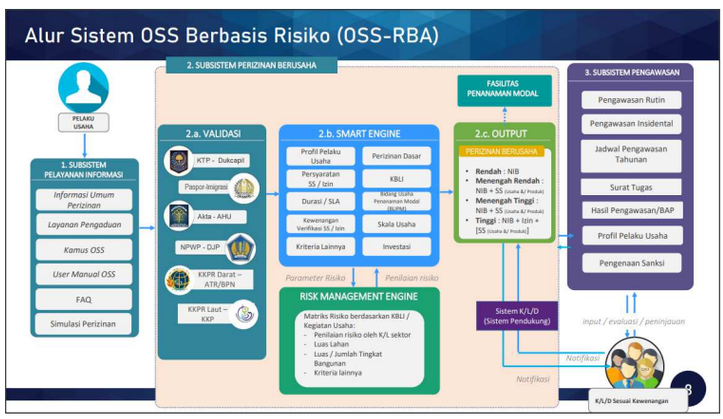
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

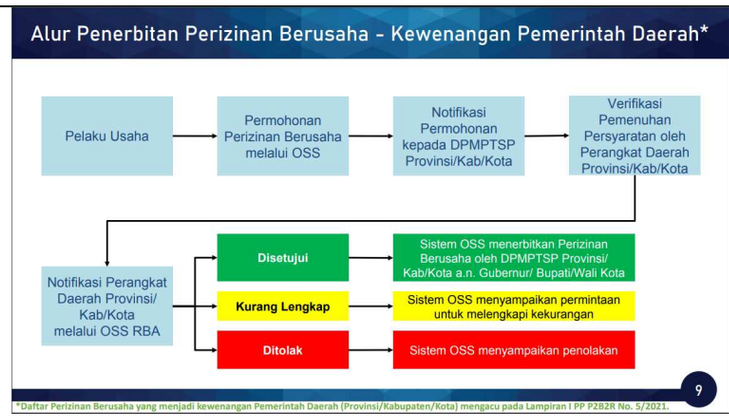
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10590 Industri Pengolahan Produk Dari Susu Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Produk dari Susu Lainnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

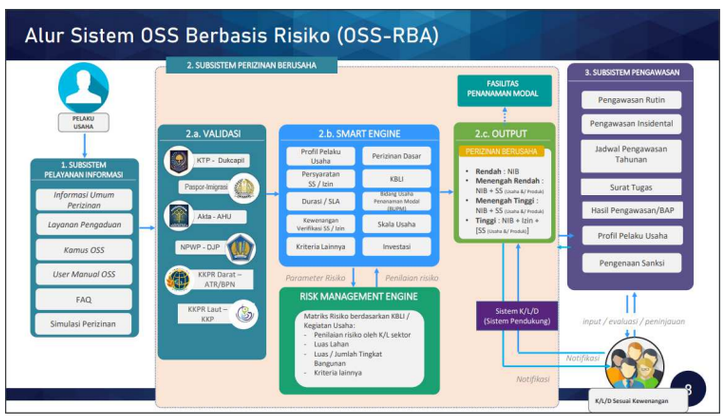
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

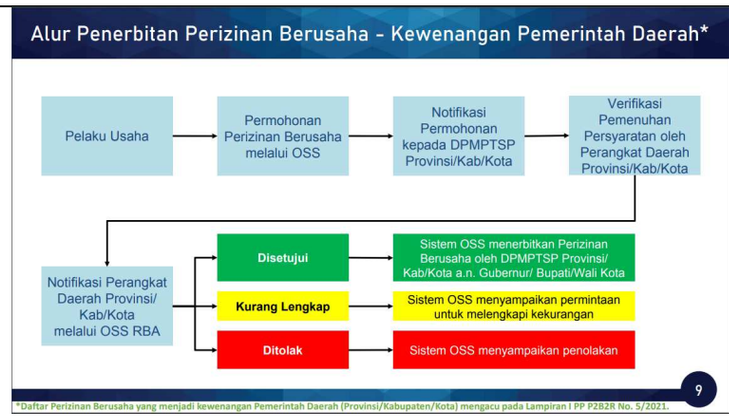
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10636 Industri Minyak Dari Jagung dan Beras
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak dari Jagung dan Beras; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

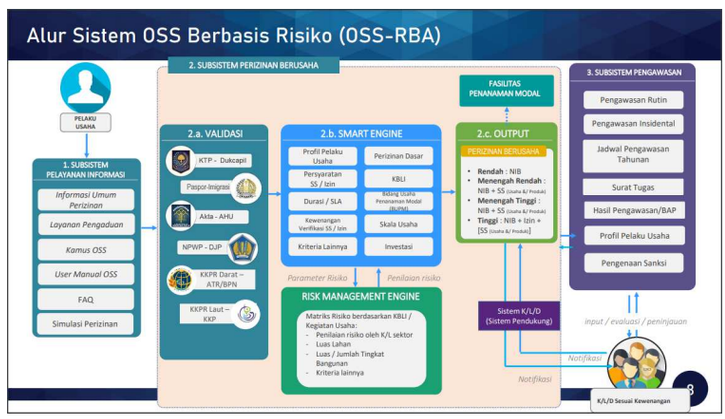
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

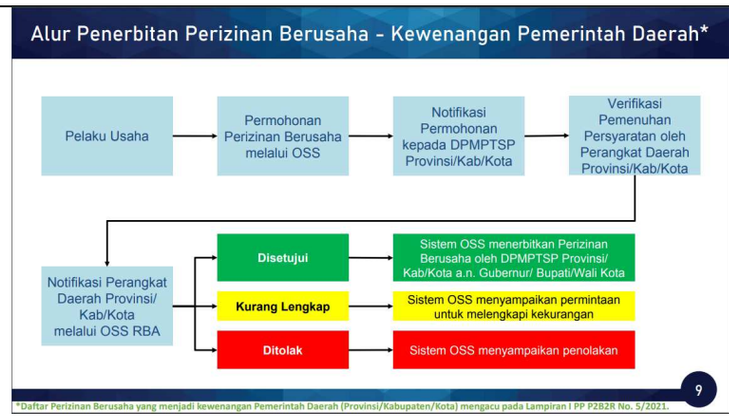
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10732 Industri Makanan Dari Cokelat dan Kembang Gula
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Makanan dari Cokelat dan Kembang Gula dari Coklat; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

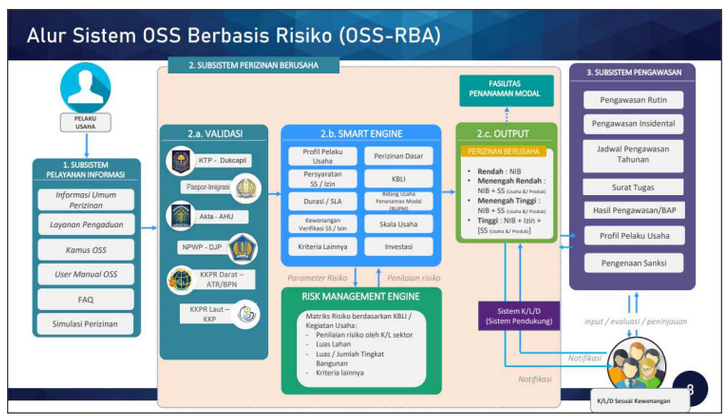
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

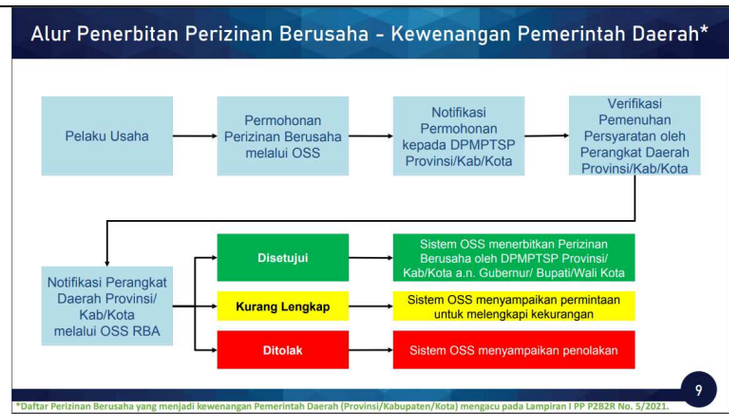
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10740 Industri Makaroni, Mie dan Produk Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Makaroni, Mie dan Produk Sejenisnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

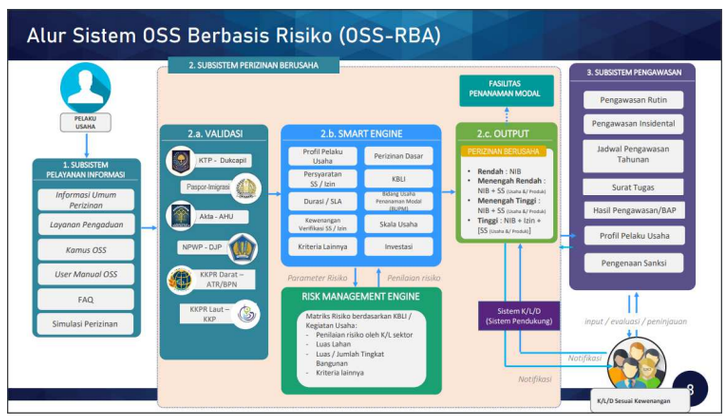
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

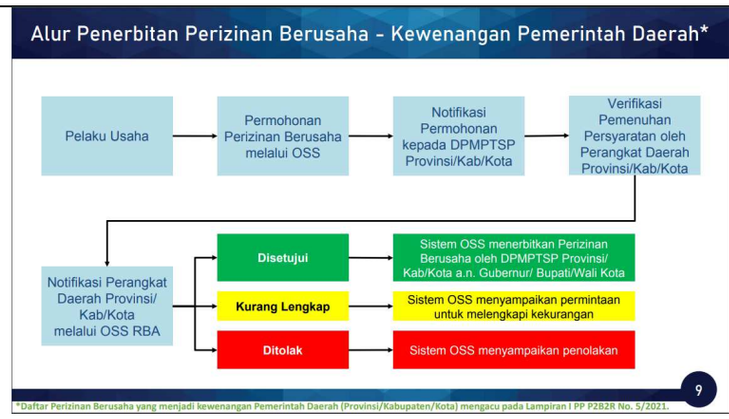
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10750 Industri Makanan dan Masakan Olahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Makanan dan Masakan Olahan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

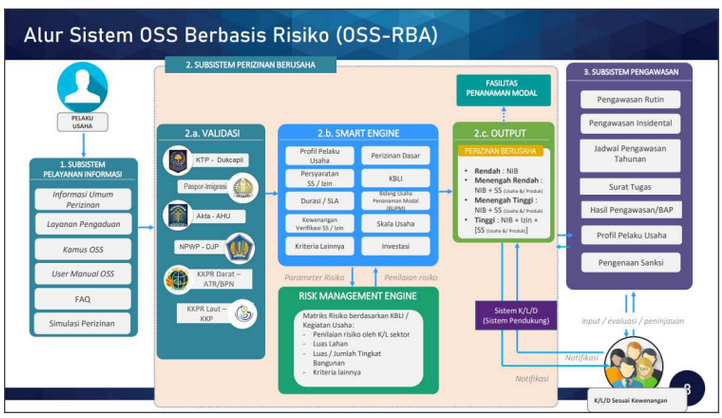
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

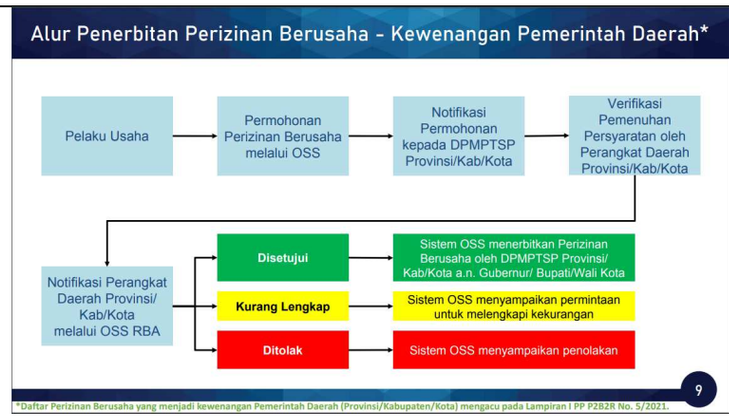
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10771 Industri Kecap
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kecap; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

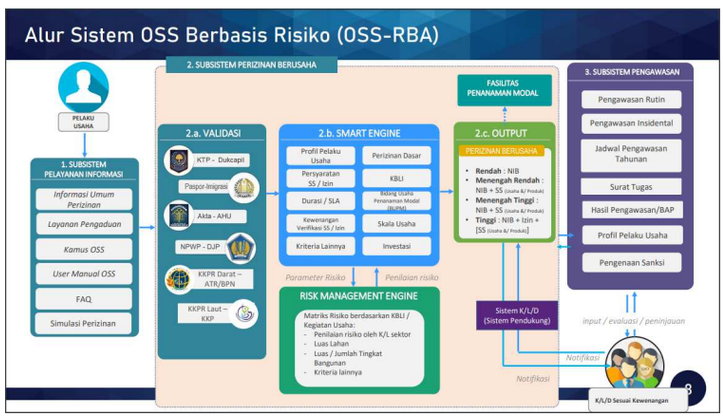
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

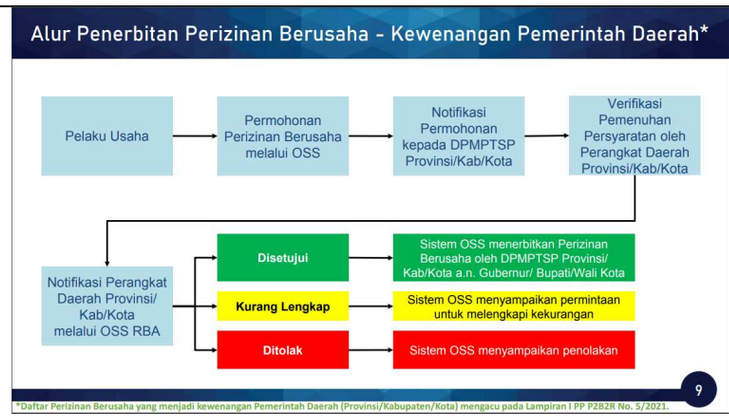
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10773 Industri Produk Masak Dari Kelapa
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Produk Masak dari Kelapa; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

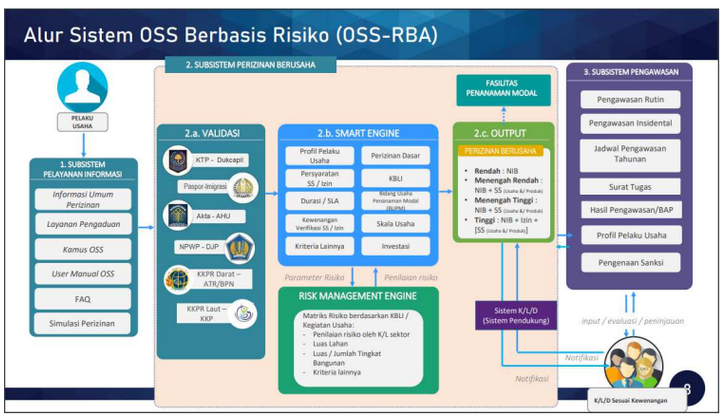
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

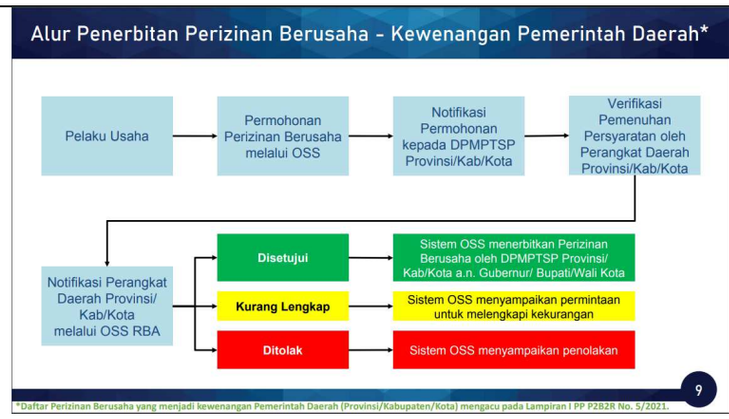
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13111 Industri Persiapan Serat Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Persiapan Serat Tekstil; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

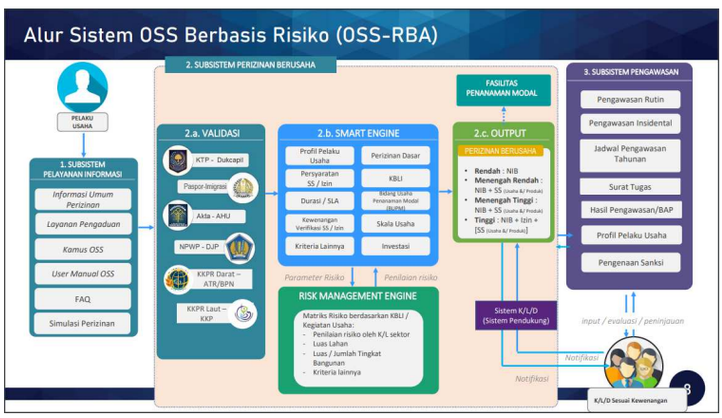
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

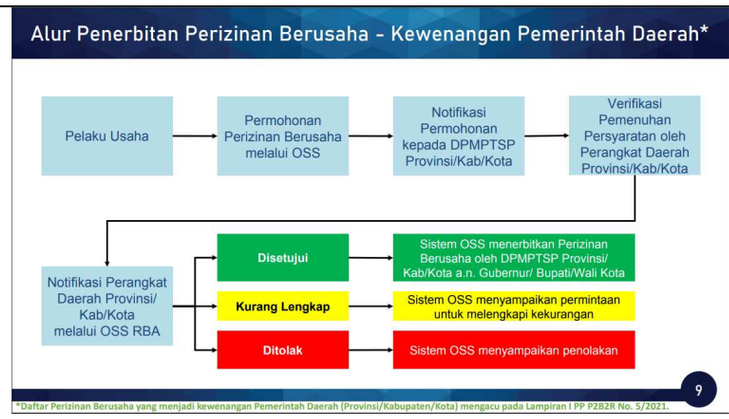
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13112 Industri Pemintalan Benang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pemintalan Benang; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

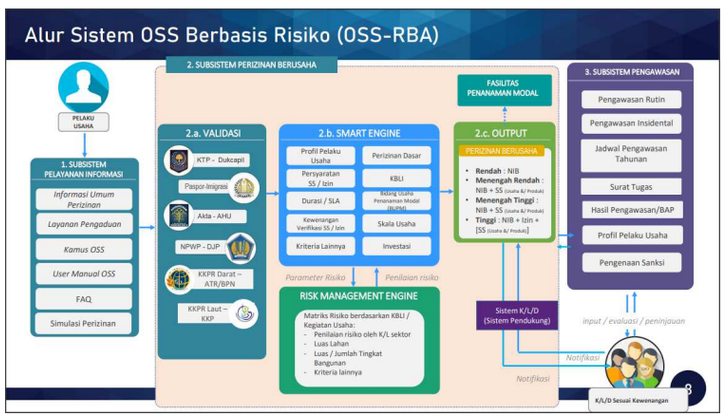
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

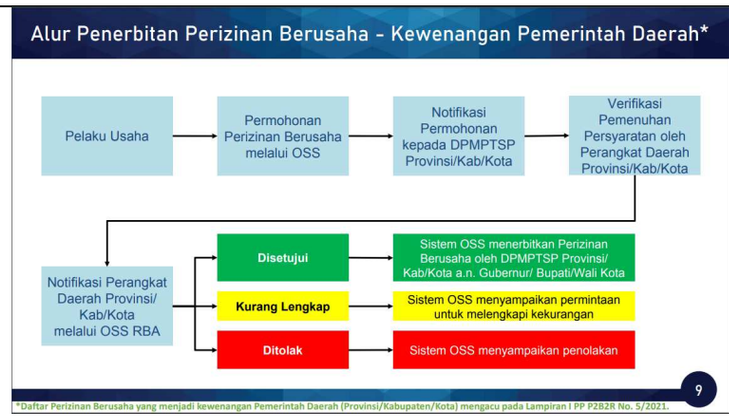
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13911 Industri Kain Raj u tan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kain Rajutan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

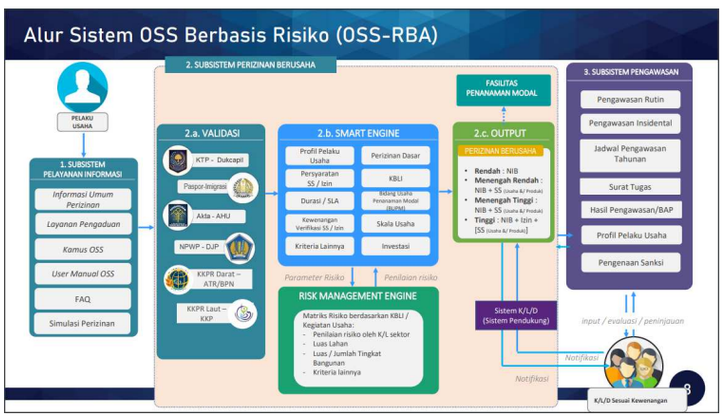
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

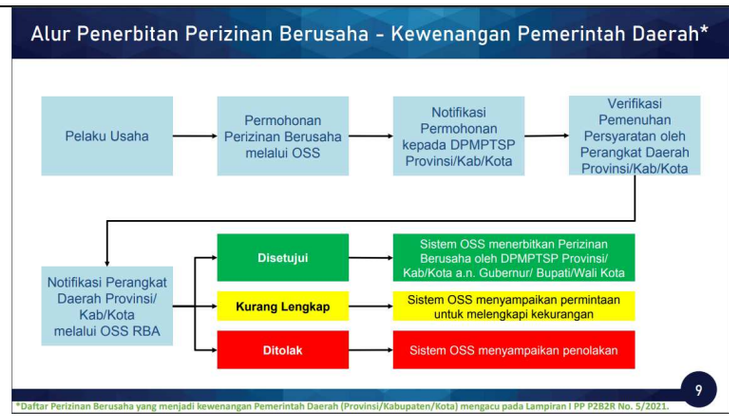
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13912 Industri Kain Sulaman/Bordir
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kain Sulaman/Bordir; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

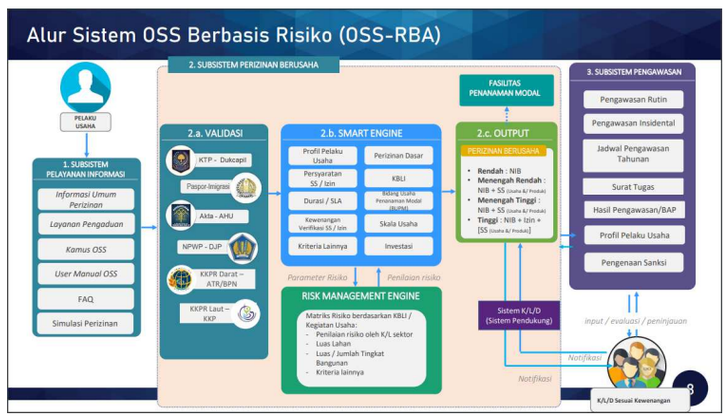
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

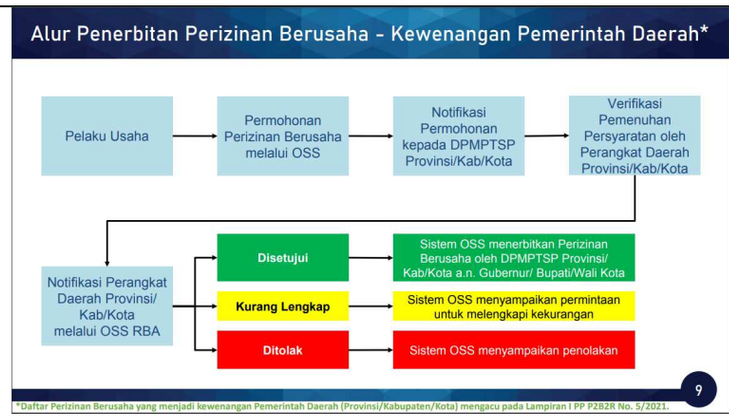
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13913 Industri Bulu Tiruan Rajutan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bulu Tiruan Rajutan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

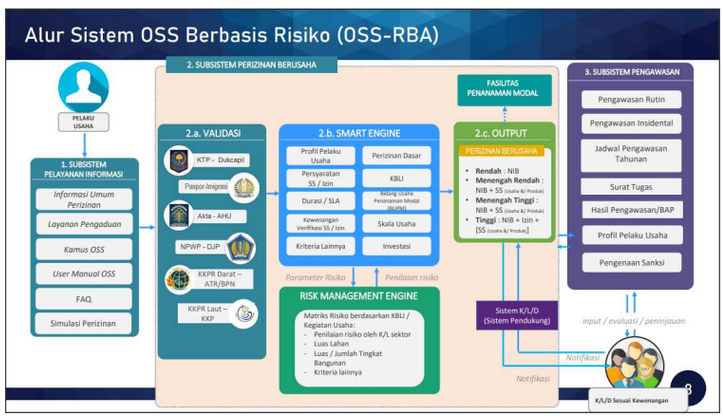
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

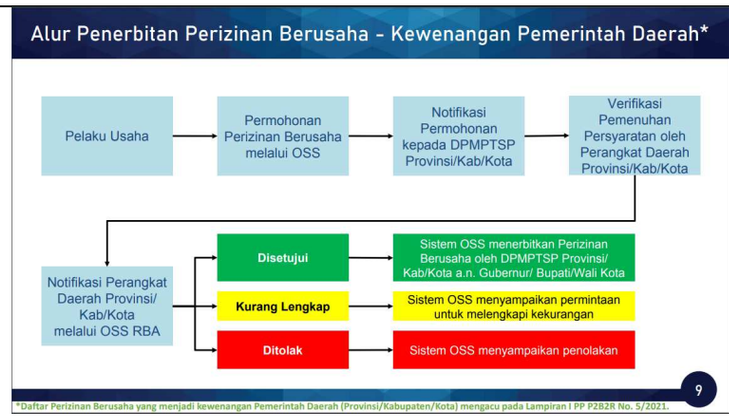
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13921 Industri Barang Jadi Tekstil untuk Keperluan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Jadi Tekstil Sulaman; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

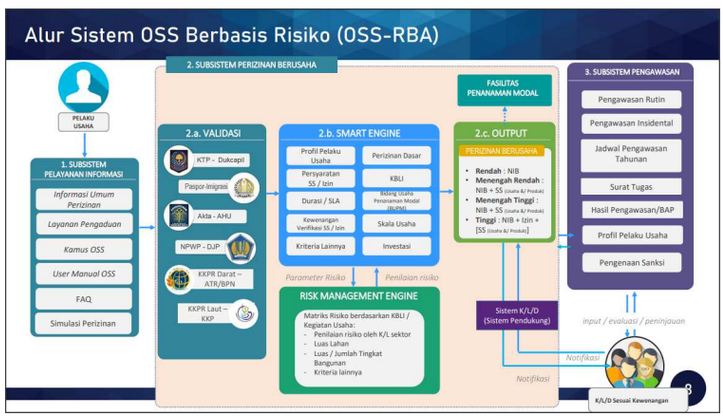
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

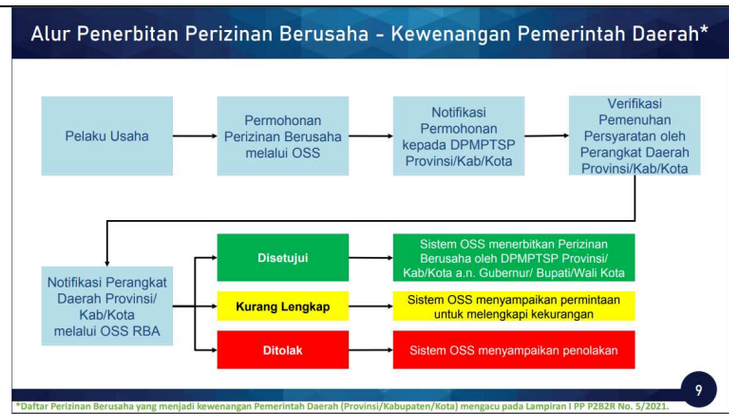
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13922 Industri Barang Jadi Tekstil Sulaman
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Jadi Tekstil Sulaman; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

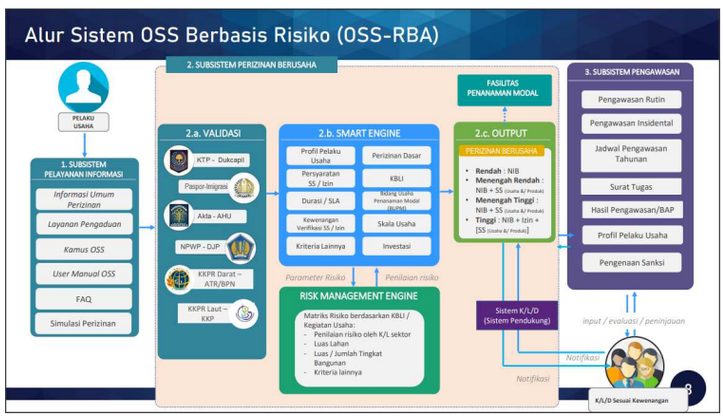
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

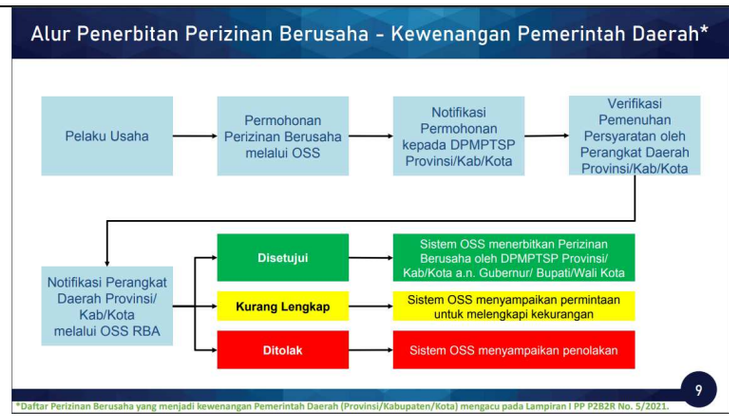
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13923 Industri Bantal dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bantal dan Sejenisnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

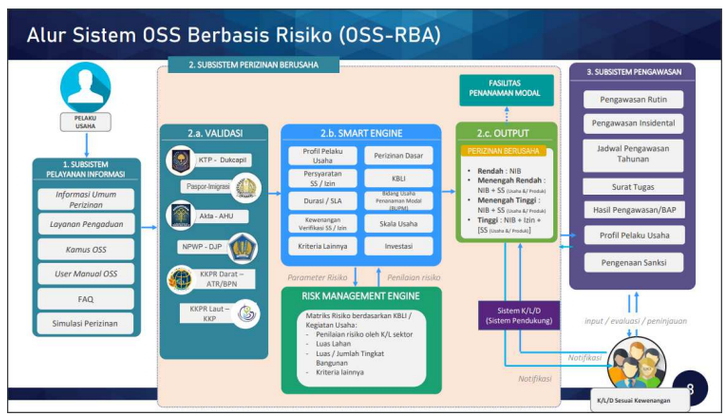
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

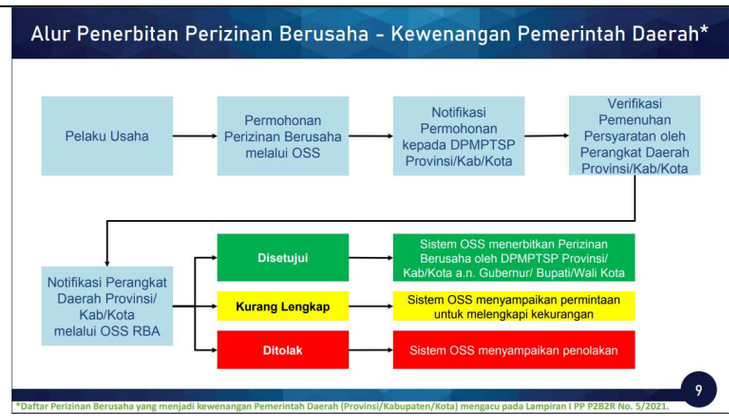
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13925 Industri Karung Goni
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Karung Goni; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

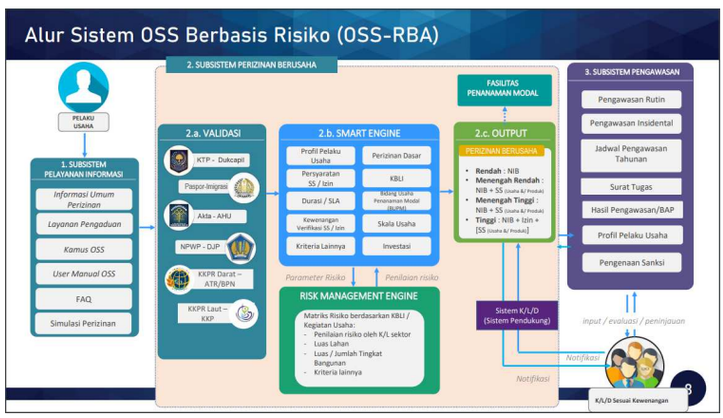
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

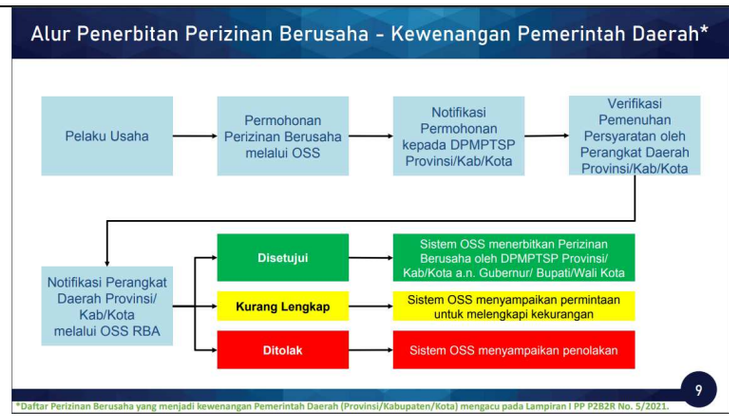
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13929 Industri Barang Jadi Tekstil Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Jadi Tekstil Lainnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

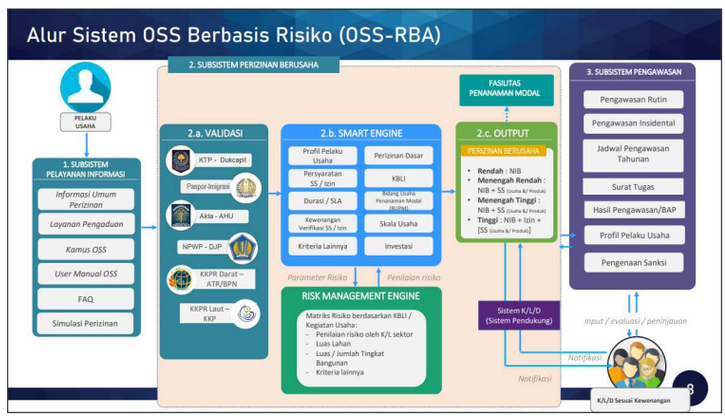
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

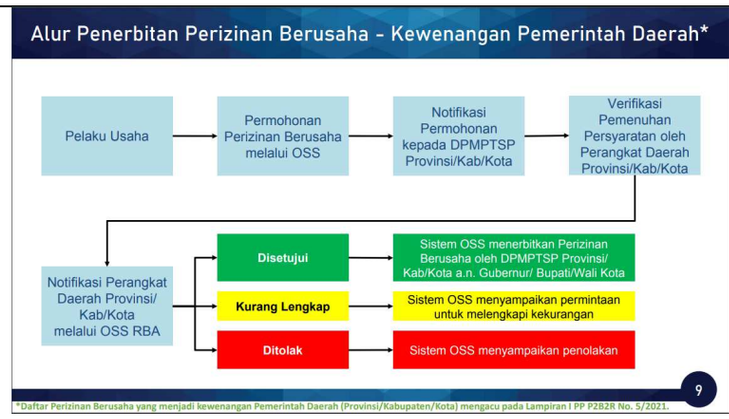
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13930 Industri Karpet dan Permadani
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Karpet dan Permadani; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

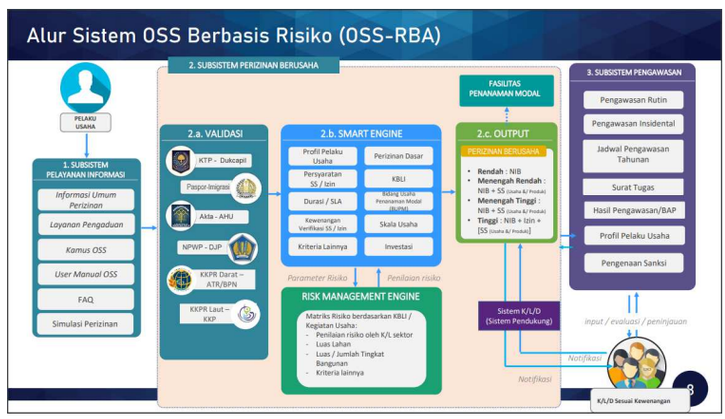
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

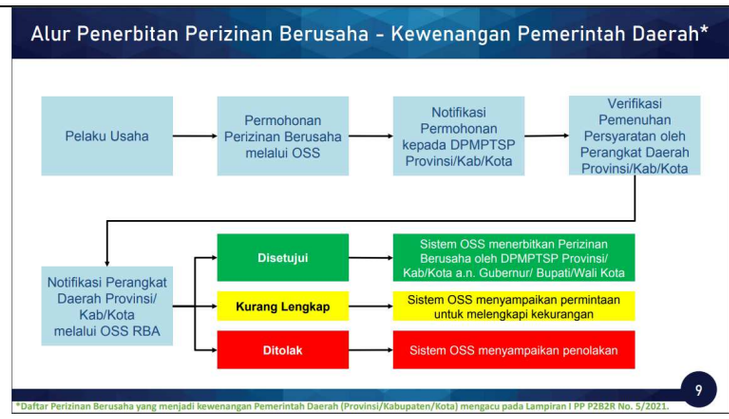
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14302 Industri Pakaian Jadi Sulaman / Bordir
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pakaian Jadi Sulaman/Bordir; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

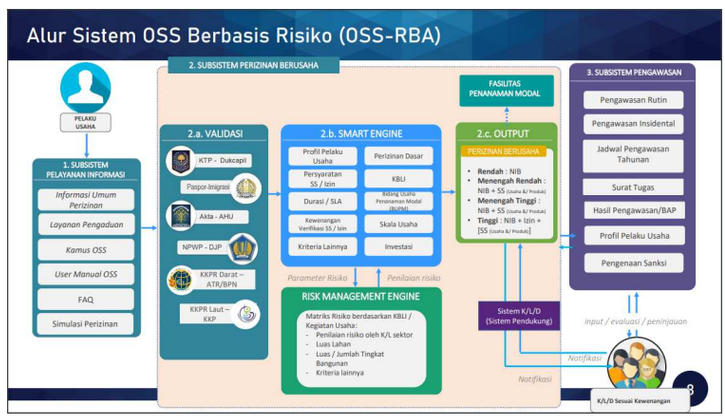
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

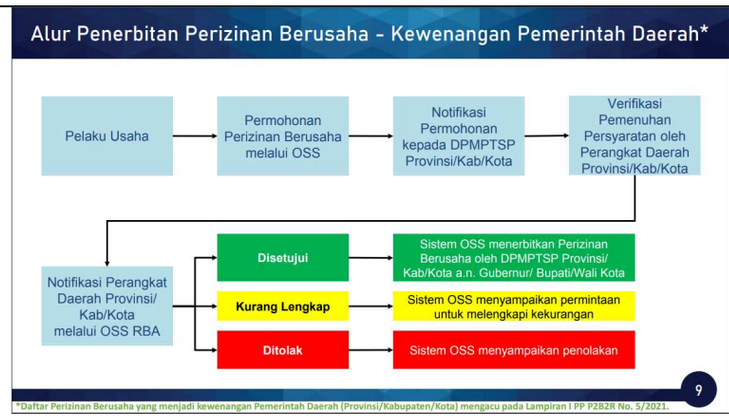
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14303 Industri Rajutan Kaos Kaki dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Rajutan Kaos Kaki dan Sejenisnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

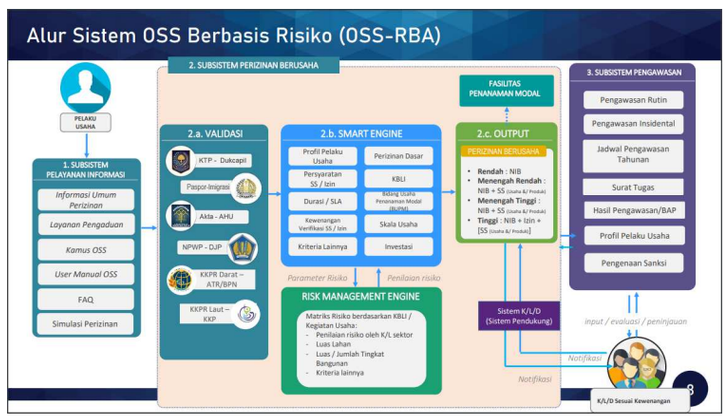
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

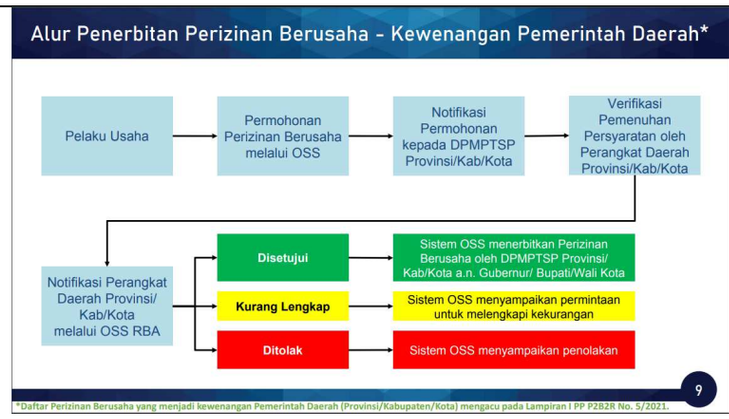
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15201 Industri Alas Kaki untuk Keperluan Sehari-Hari
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alas Kaki Untuk Keperluan Sehari-hari; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

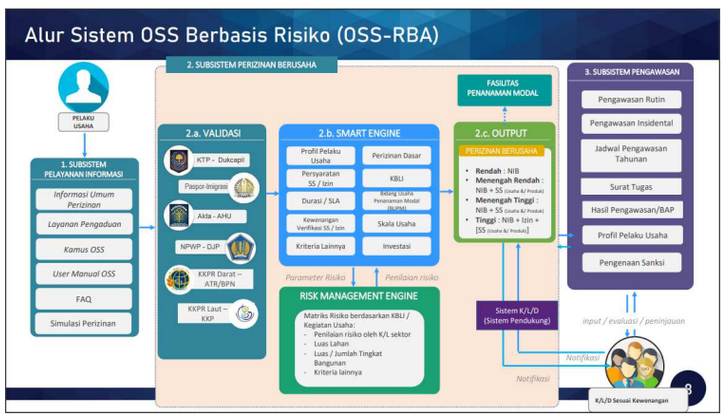
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

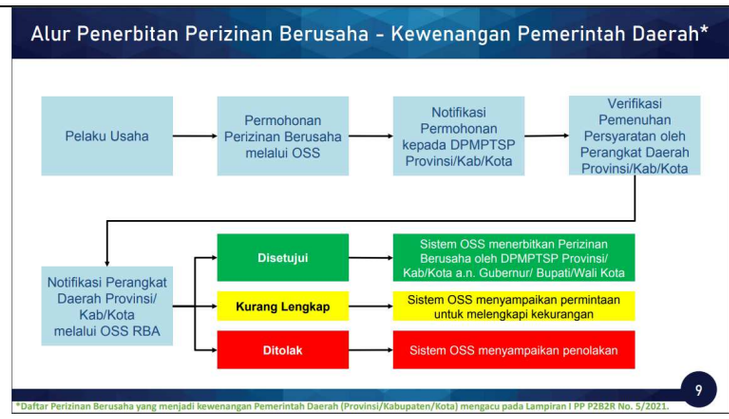
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15202 Industri Sepatu Olahraga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Sepatu Olahraga; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

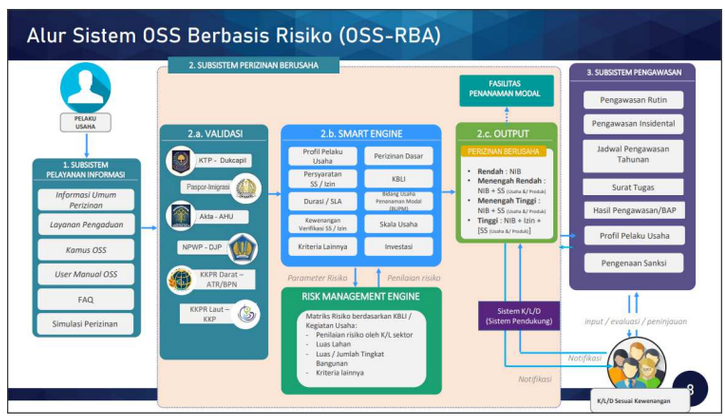
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

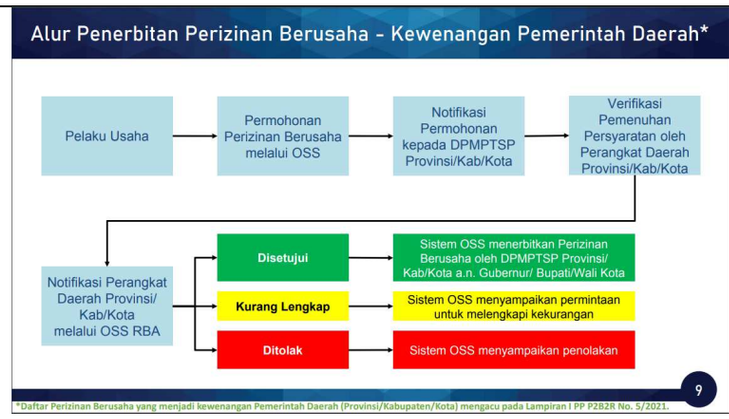
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15203 Industri Sepatu Teknik Lapangan/ Keperluan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Sepatu Teknik Lapangan/Keperluan Industri; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

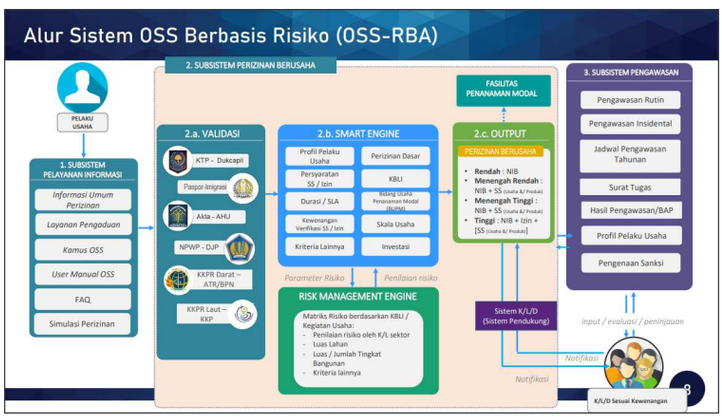
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

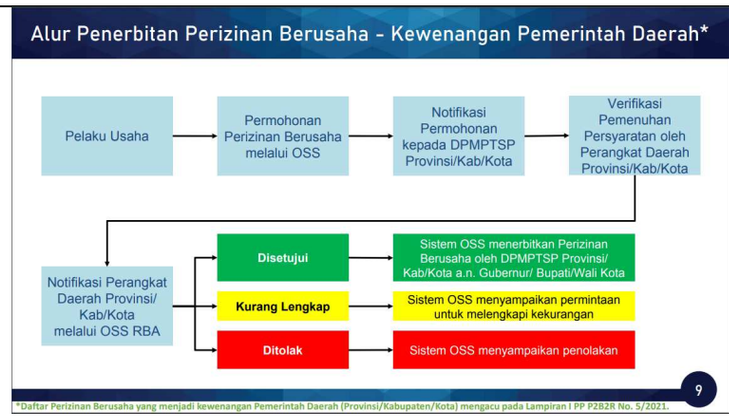
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15209 Industri Alas Kaki Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Sepatu Teknik Lapangan/Keperluan Industri; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

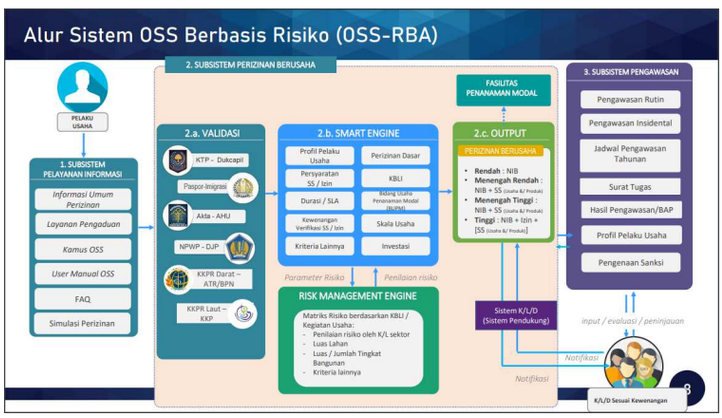
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

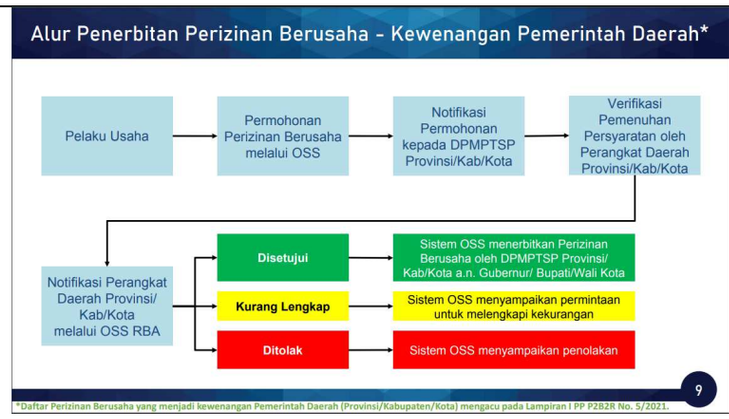
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16105 Industri Partikel Kayu dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Partikel Kayu dan Sejenisnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

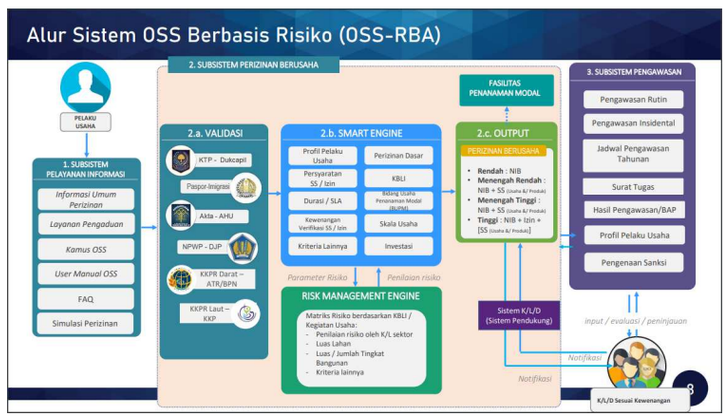
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

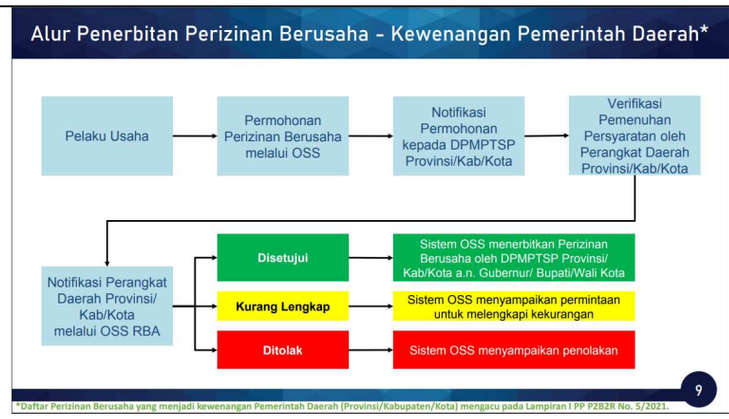
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16215 Industri Kayu Laminasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kayu Laminasi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

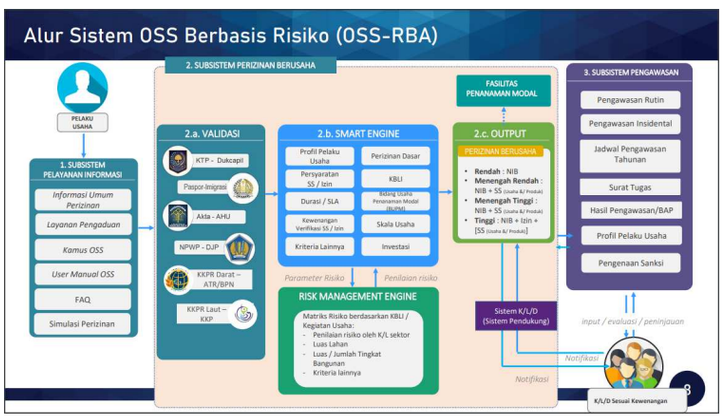
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

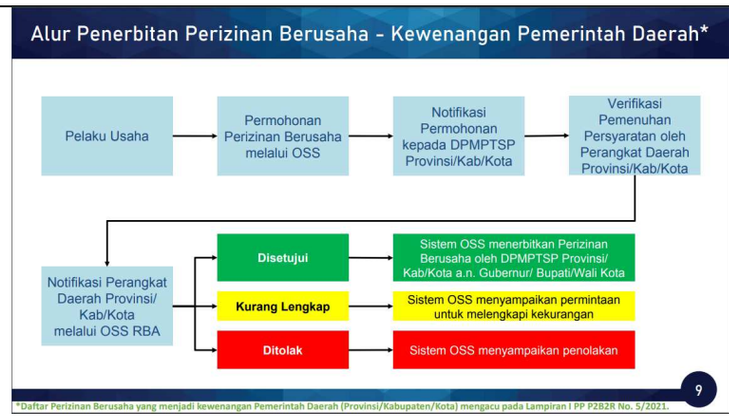
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 16299 Industri Barang dari Kayu, Rotan dan Gabus, Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Kayu, Rotan, Gabus Lainnya YTDL; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

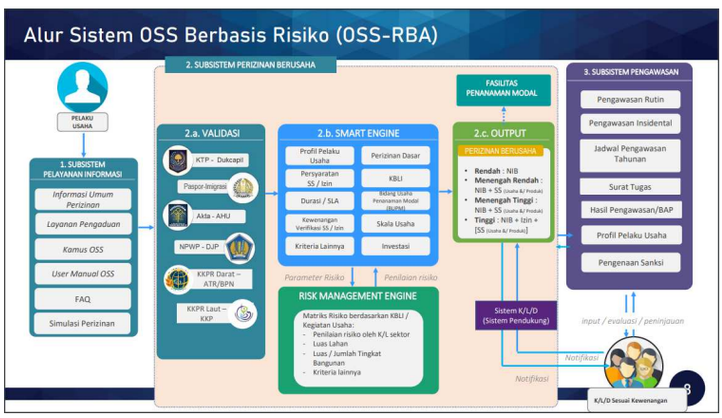
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

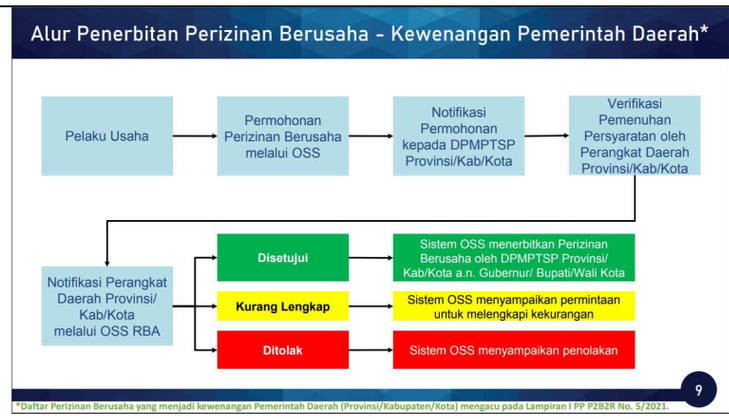
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17012 Industri Kertas Budaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kertas Budaya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

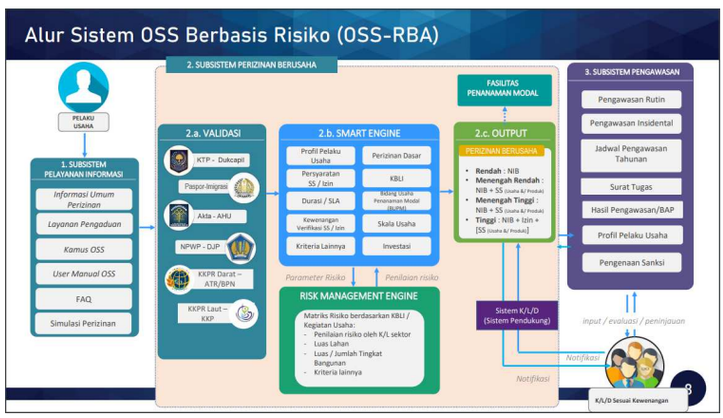
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

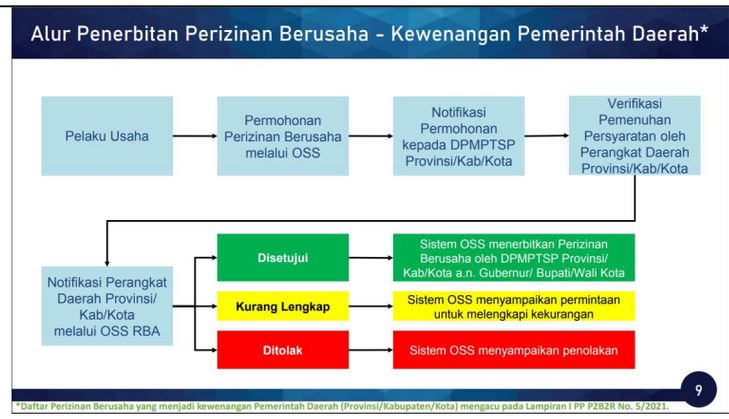
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17019 Industri Kertas Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kertas Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

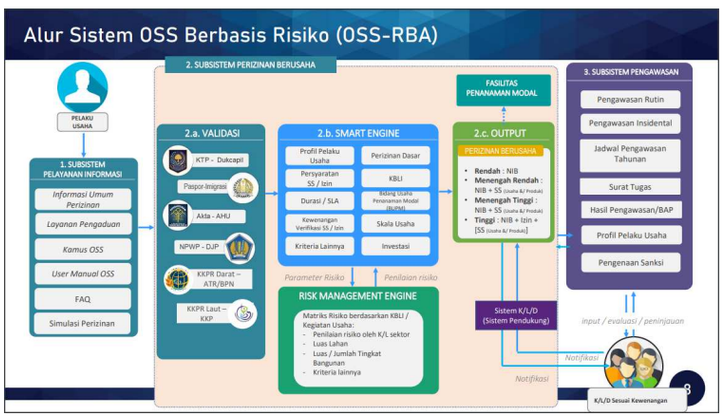
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

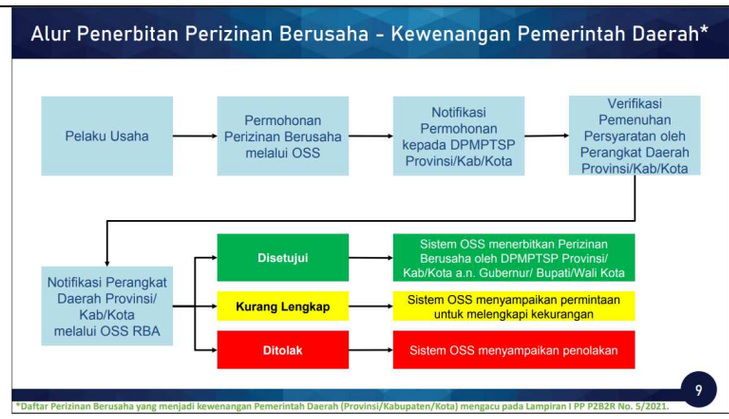
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17021 Industri Kertas dan Papan Kertas Bergelombang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kertas Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

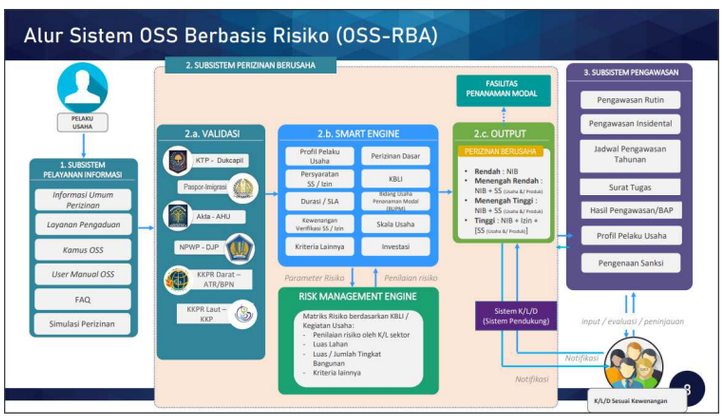
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

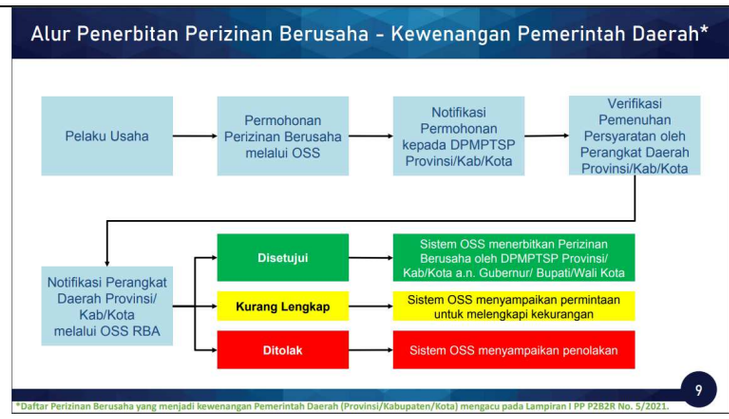
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17022 Industri Kemasan dan Kotak dari Kertas dan Karton
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kemasan dan Kotak Dari Kertas dan Karton; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

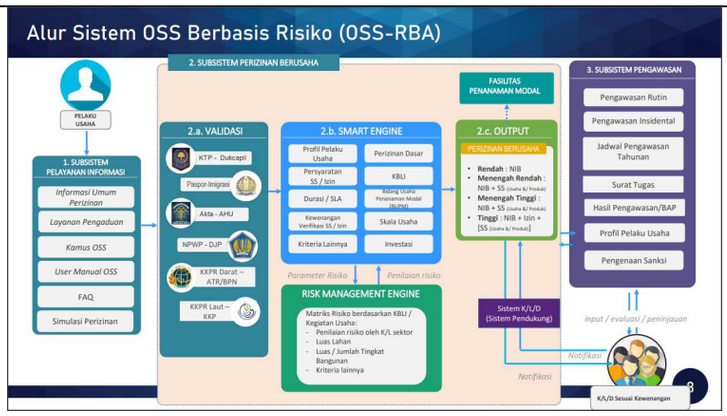
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17091 Industri Kertas Tissue
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

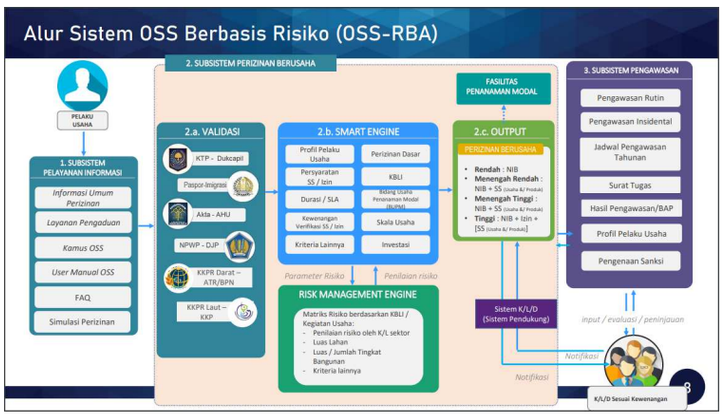
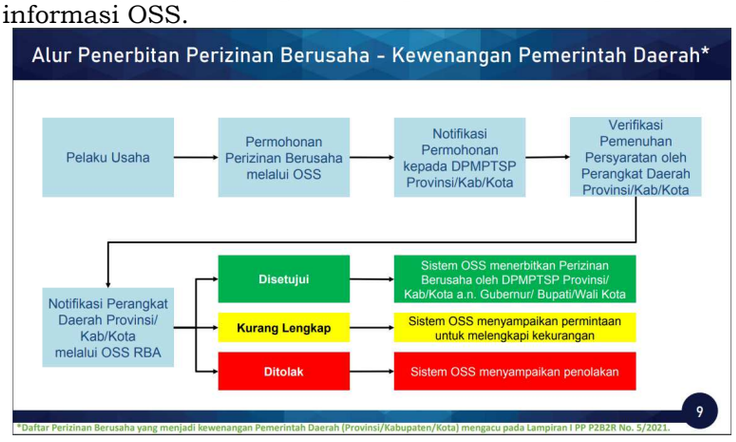
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17099 Industri Barang dari Kertas dan Papan Kertas Lainnya yang Tidak Dapat Diklasifikasikan di Tempat Lain
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 6. Memenuhi Standar Industri Barang Dari Kertas dan Papan Kertas Lainnya YTDL; 7. Laporan e-report setiap 6 bulan. 8. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib). 9. Sertifikat Standar CPAKB. 10. Laporan KTD. 11. Laporan recall. 12. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

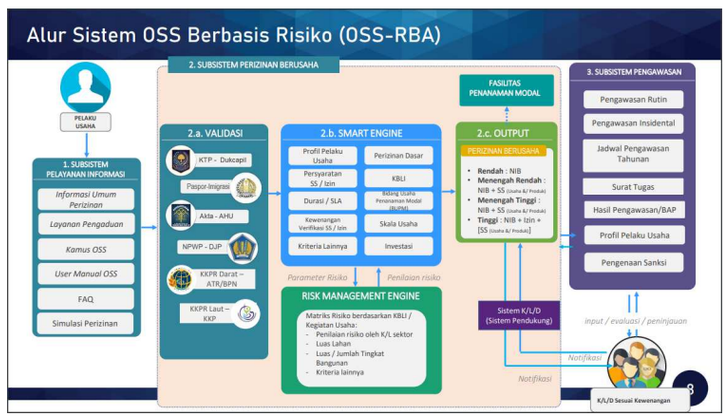
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

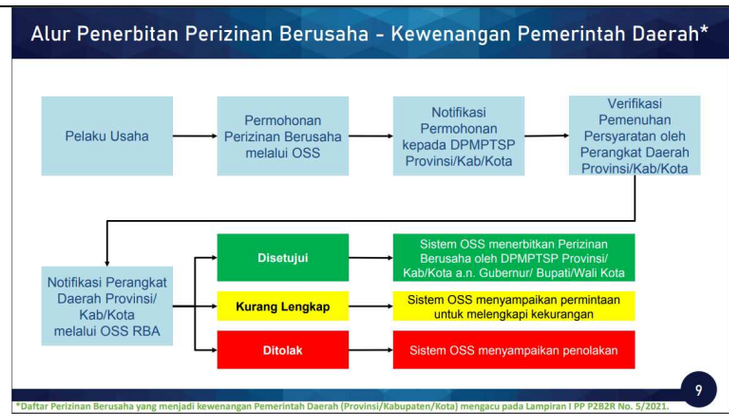
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18113 Industri Pencetakan 3D Printing
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pencetakan 3D Printing; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

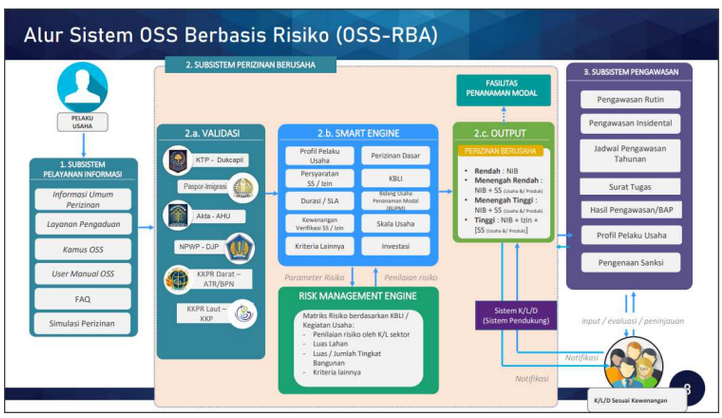
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

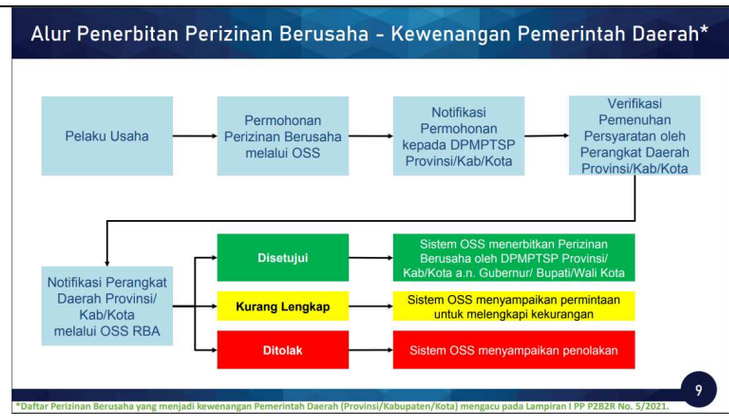
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 19100 Industri Produk dari Batu Bara
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Produk dari Batu Bara; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

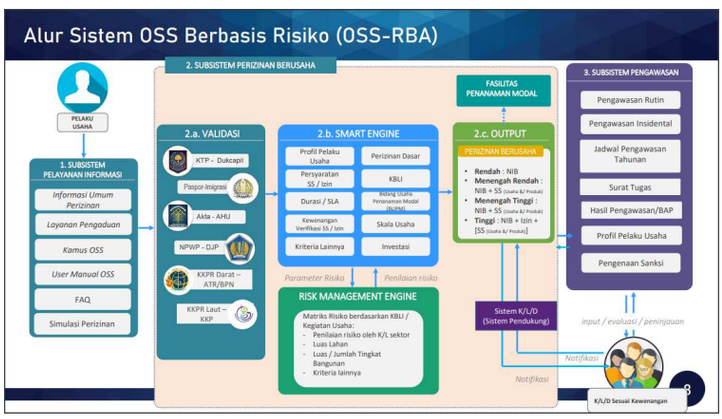
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

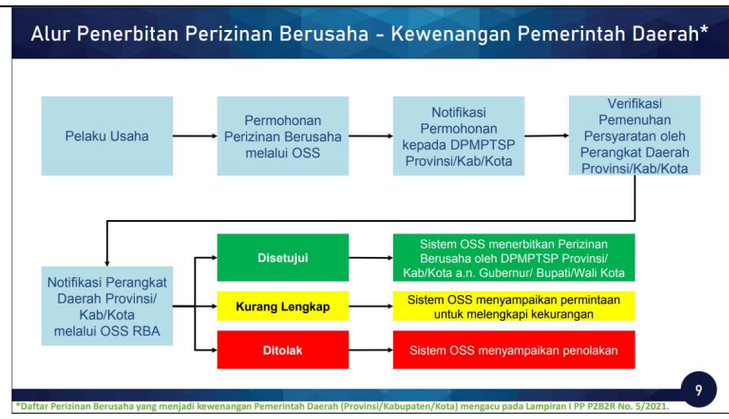
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 19213 Industri Pengolahan Kembali Minyak Pelumas Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Kembali Minyak Pelumas Bekas; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

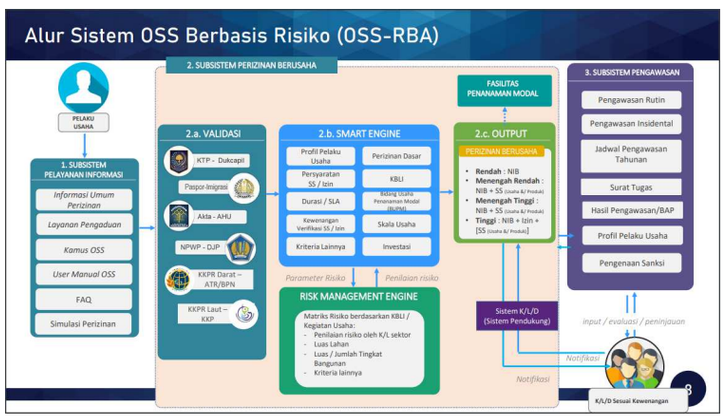
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

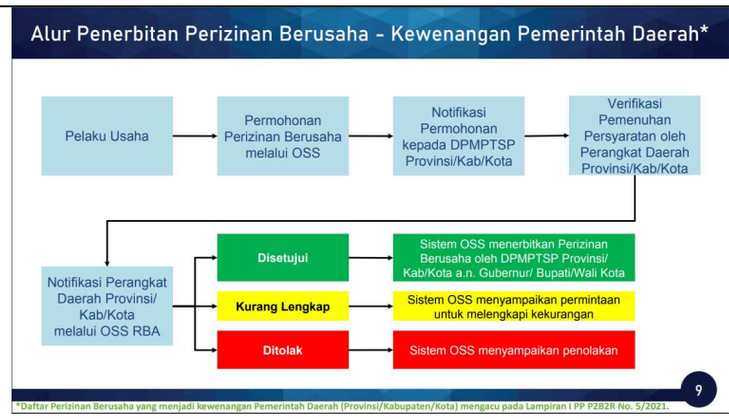
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 19291 Industri Produk dari Hasil Kilang Minyak Bumi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Produk Dari Hasil Kilang Minyak Bumi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

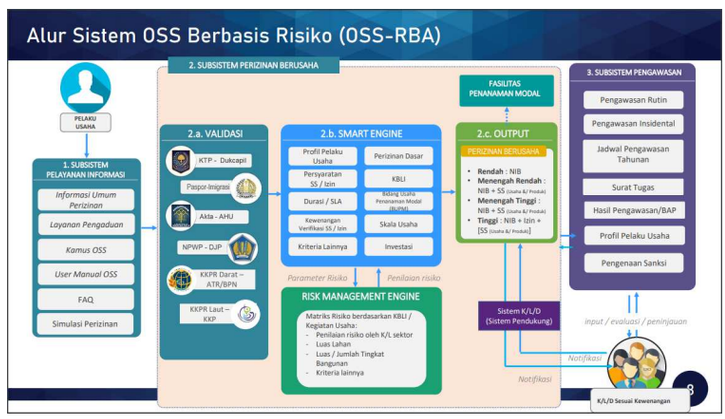
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

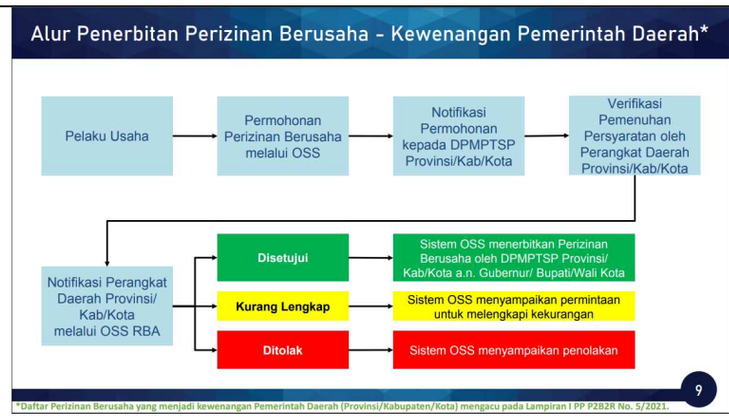
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20111 Industri Kimia Dasar Anorganik Khlor dan Alkali
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kimia Dasar Anorganik Khlor dan Alkali; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

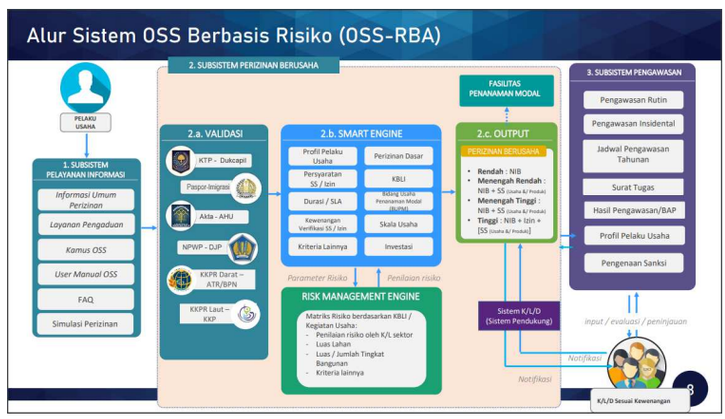
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

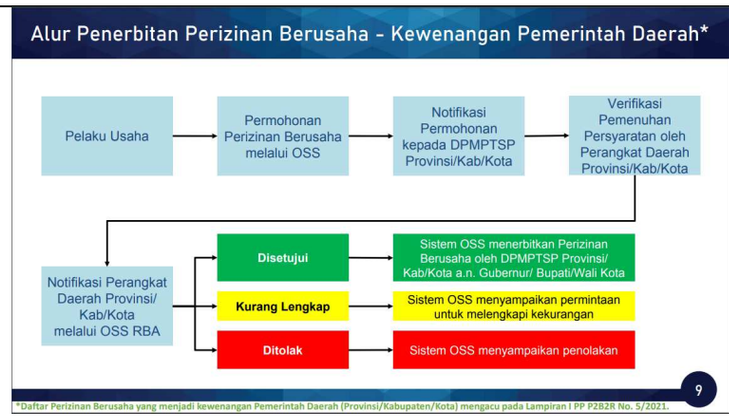
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20112 Industri Kimia Dasar Anorganik Gas Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kimia Dasar Anorganik Gas Industri; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

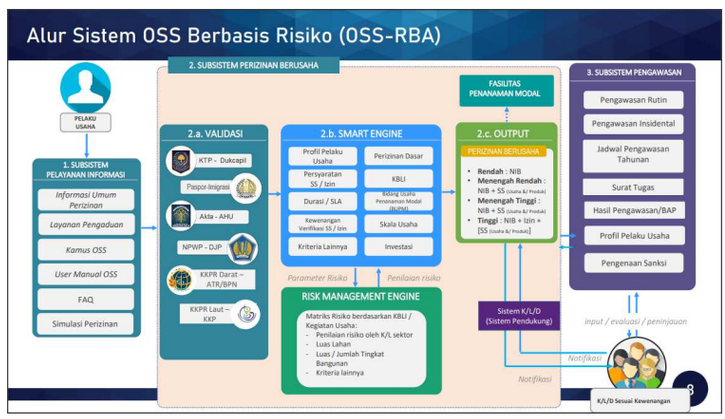
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

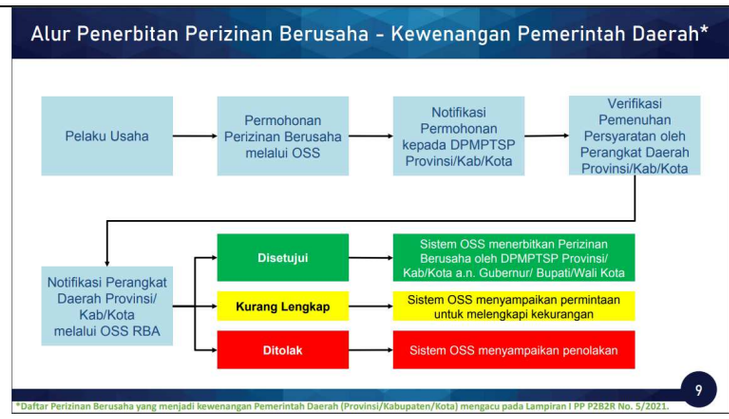
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20113 Industri Kimia Dasar Anorganik Pigmen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kimia Dasar Anorganik Pigmen; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

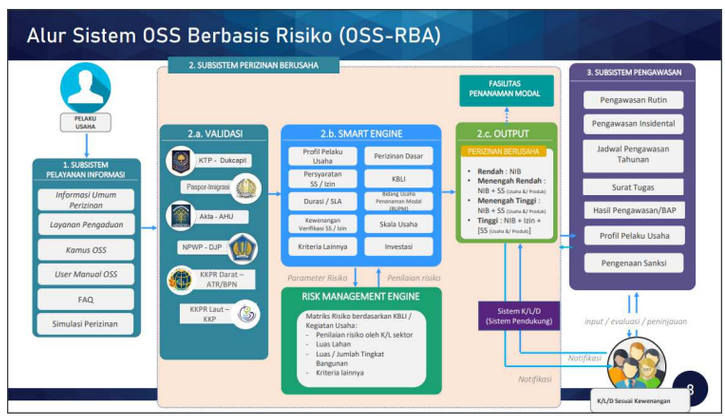
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

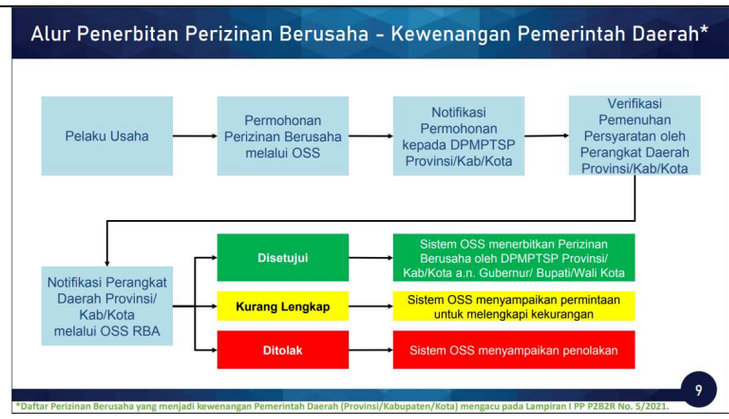
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20114 Industri Kimia Dasar Anorganik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kimia Dasar Anorganik Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

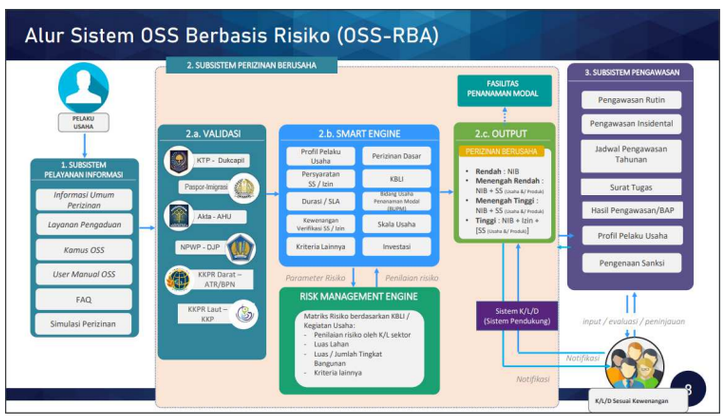
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

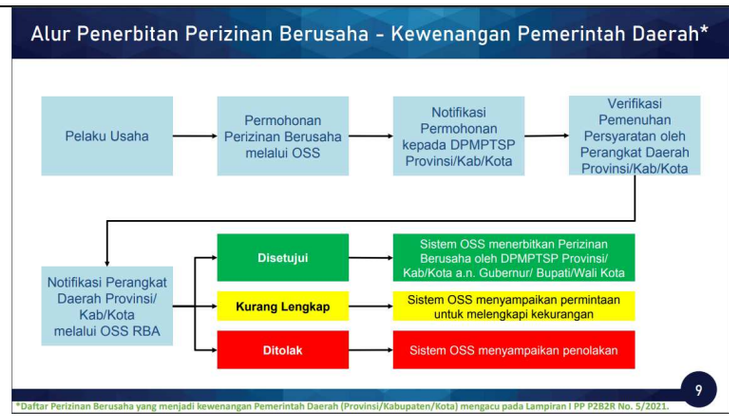
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20122 Industri Pupuk Buatan Tunggal Hara Makro Primer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Buatan Tunggal Hara Makro Primer; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

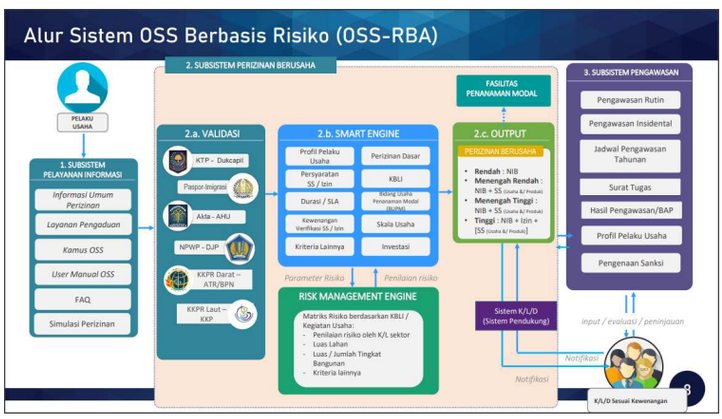
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

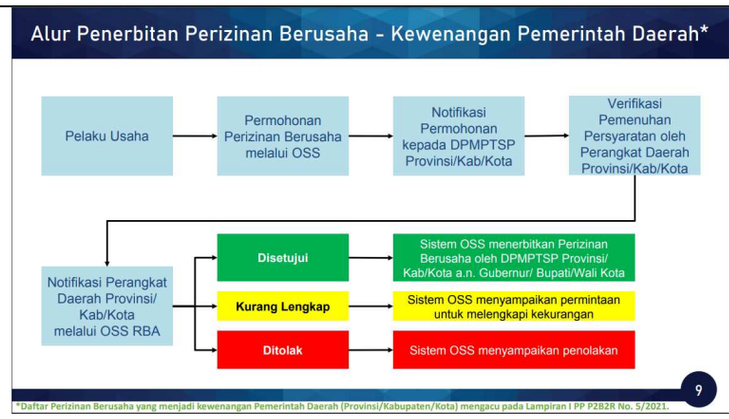
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20123 Industri Pupuk Buatan Majemuk Hara Makro Primer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Buatan Majemuk Hara Makro Primer; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

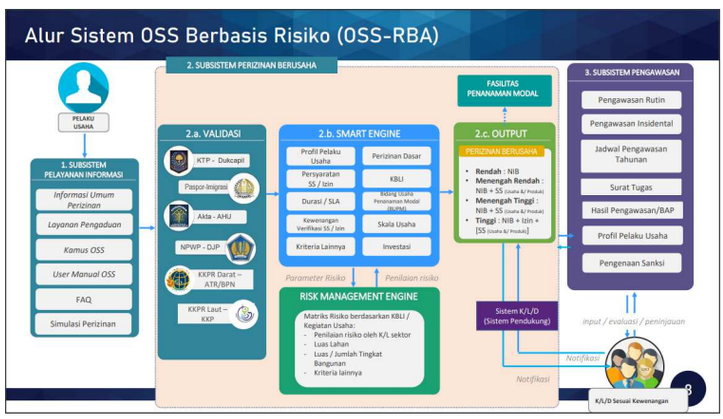
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

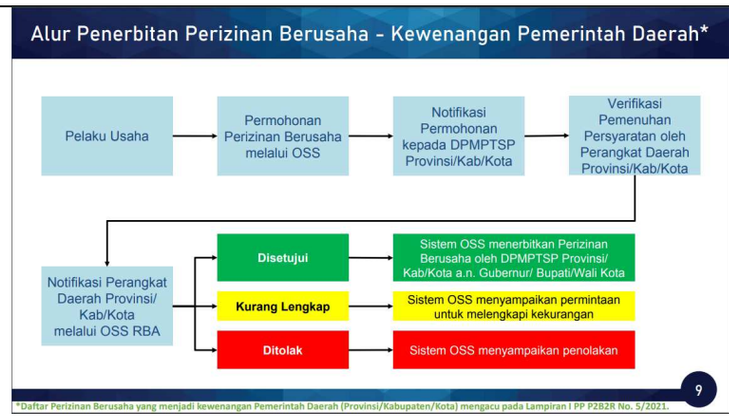
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20124 Industri Pupuk Buatan Campuran Hara Makro Primer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Buatan Campuran Hara Makro Primer; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

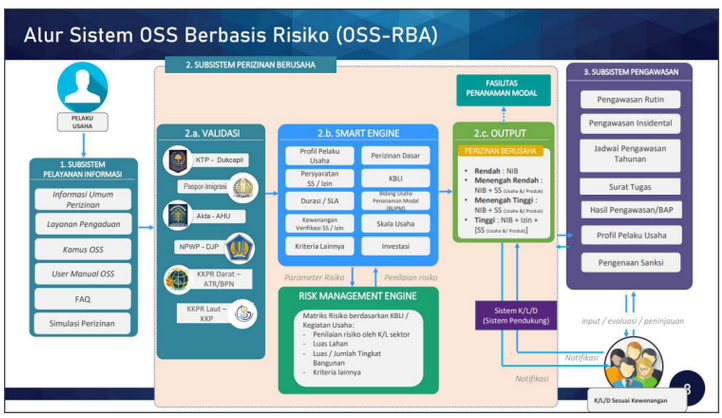
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

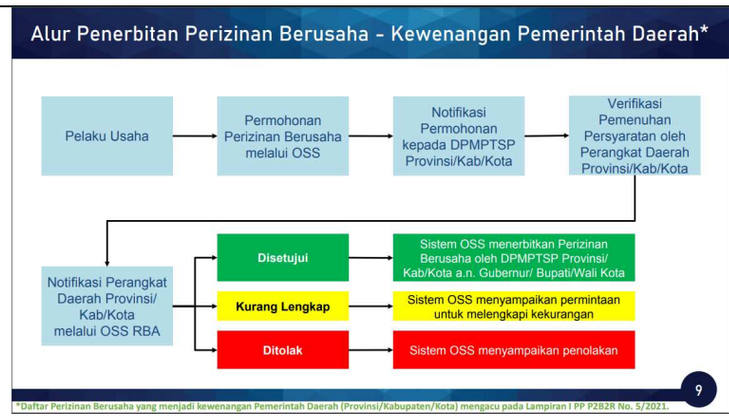
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20125 Industri Pupuk Hara Makro Sekunder
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Hara Makro Sekunder; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

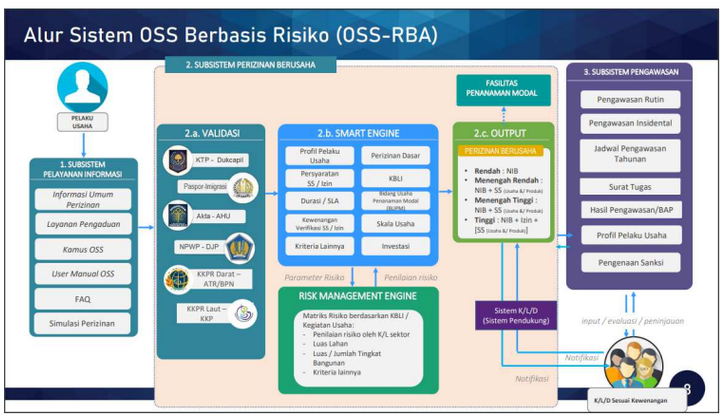
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

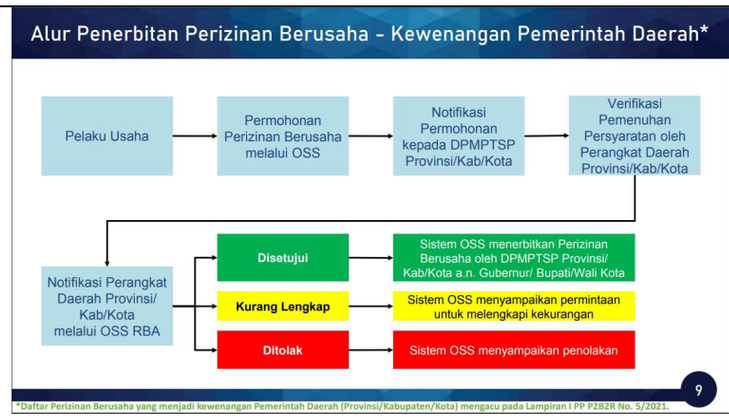
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20126 Industri Pupuk Hara Mikro
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Hara Mikro; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

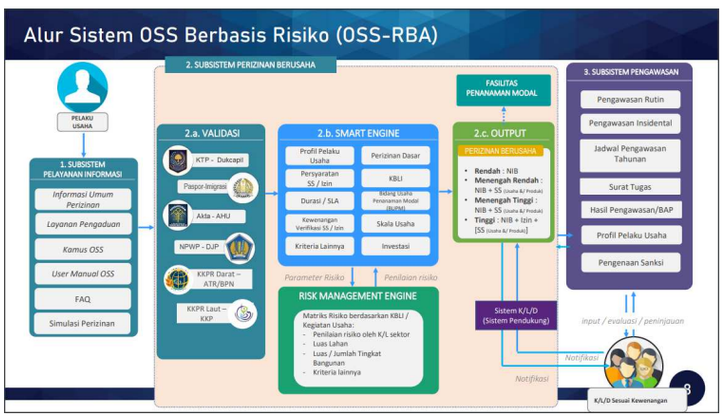
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

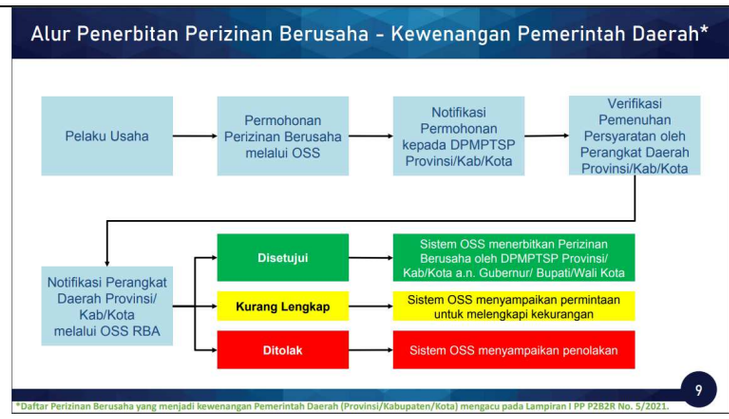
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20127 Industri Pupuk Pelengkap
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Pelengkap; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

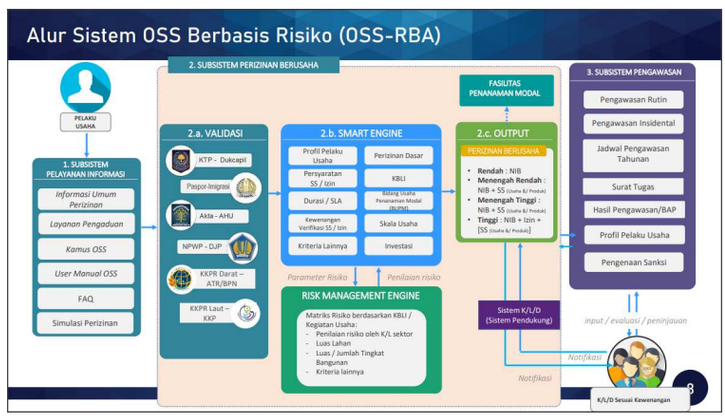
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

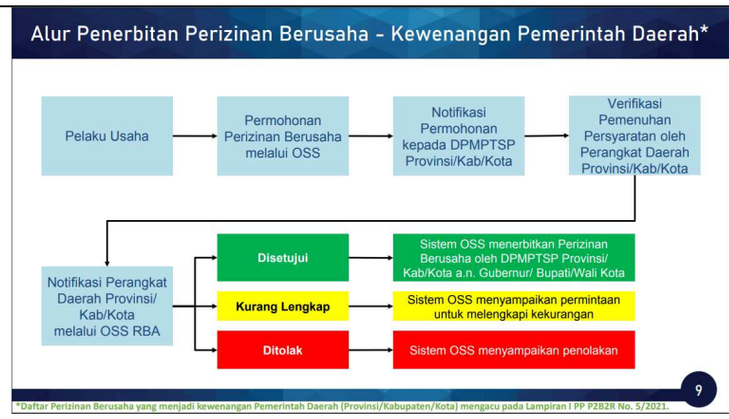
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20128 Industri Media Tanam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

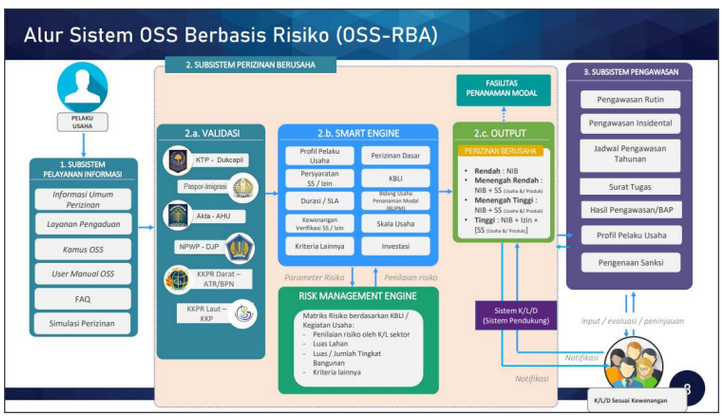
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

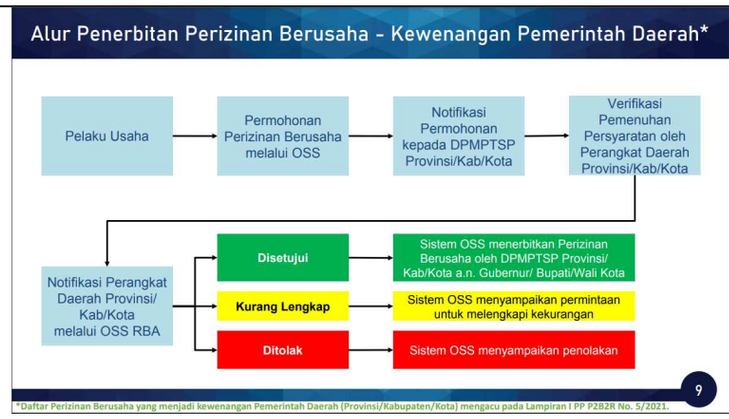
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20129 Industri Pupuk Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pupuk Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

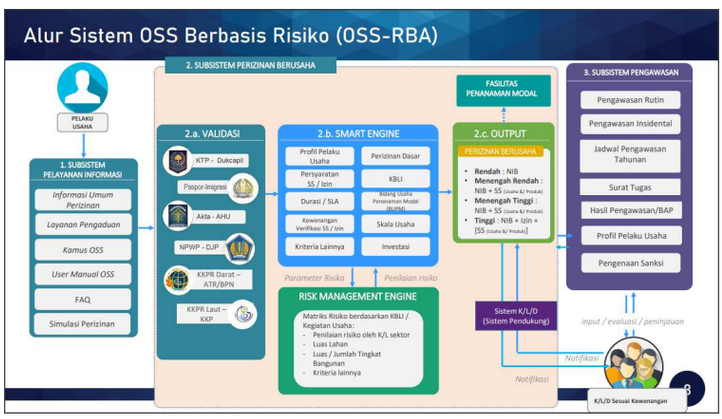
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

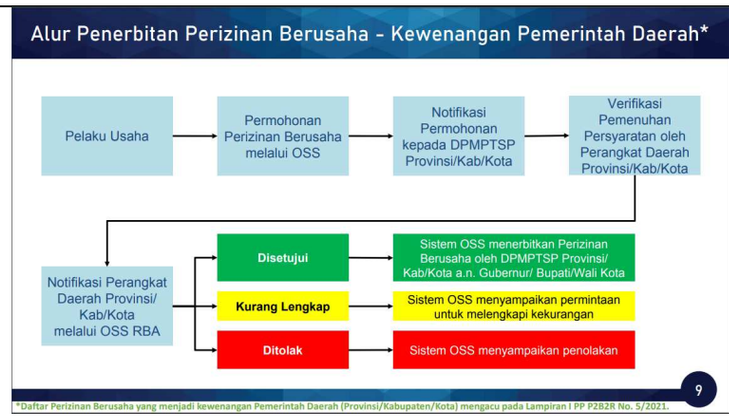
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20131 Industri Damar Buatan (Resin Sintetis) dan Bahan Baku Plastik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Damar Buatan (Resin Sintetis) dan Bahan Baku Plastik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

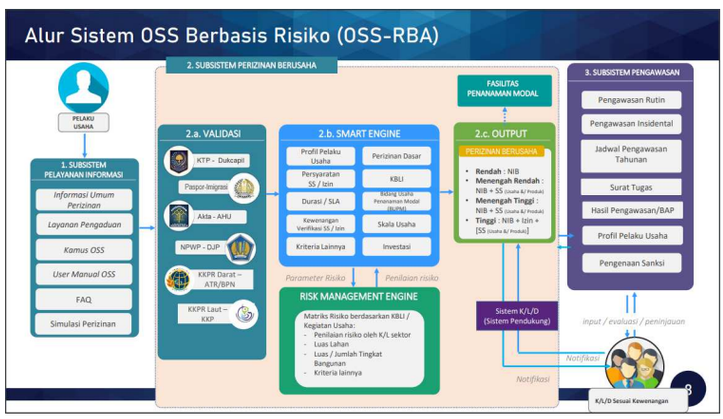
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

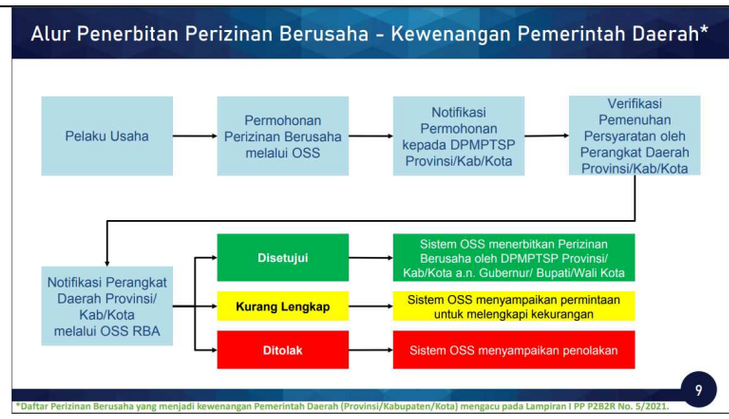
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20211 Industri Bahan Baku Pemberantas Hama (Bahan Aktif)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bahan Baku Pemberantas Hama (Bahan Aktif); 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

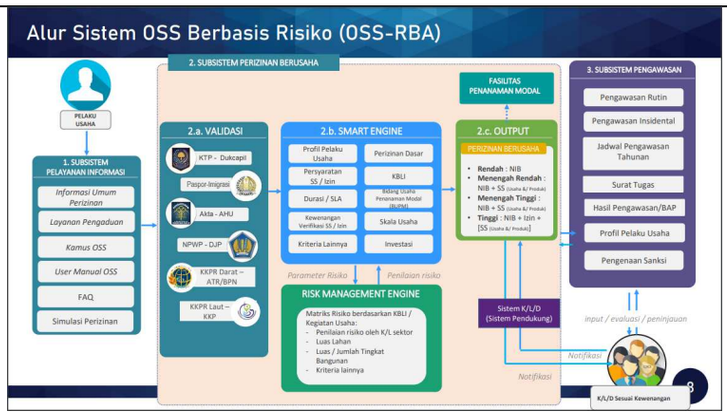
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20212 Industri Pemberantas Hama (Formulasi)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPPKRTB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CPPKRTB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan 5. Sertifikat Standar CPPKRTB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

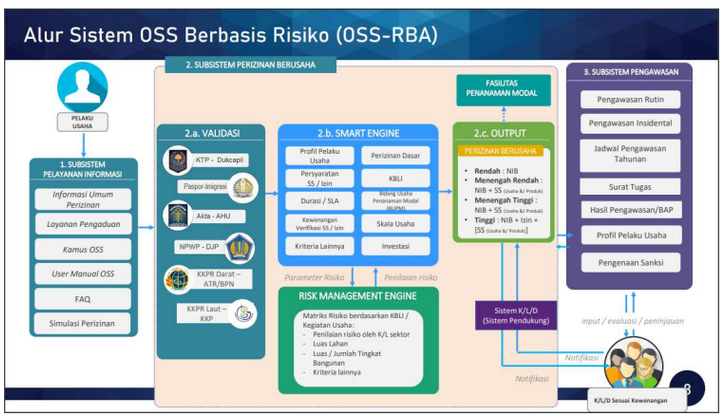
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

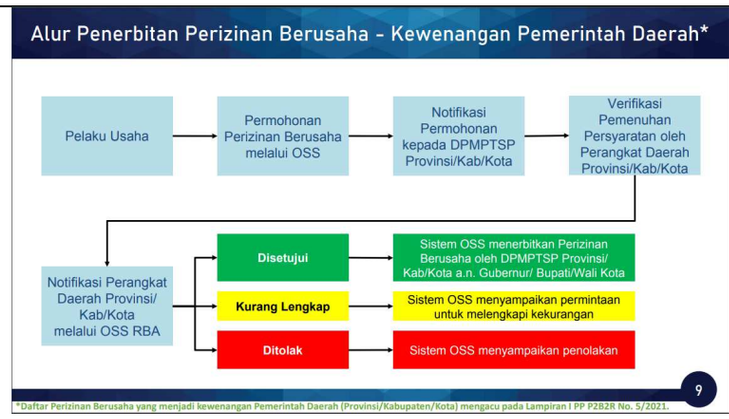
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20213 Industri Zat Pengatur Tumbuh
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Zat Pengatur Tumbuh; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

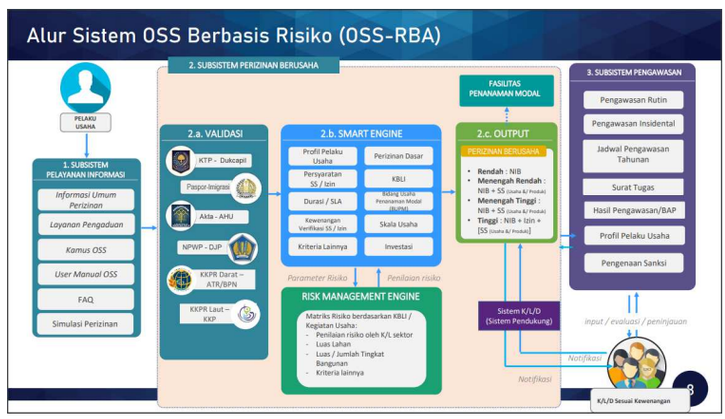
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

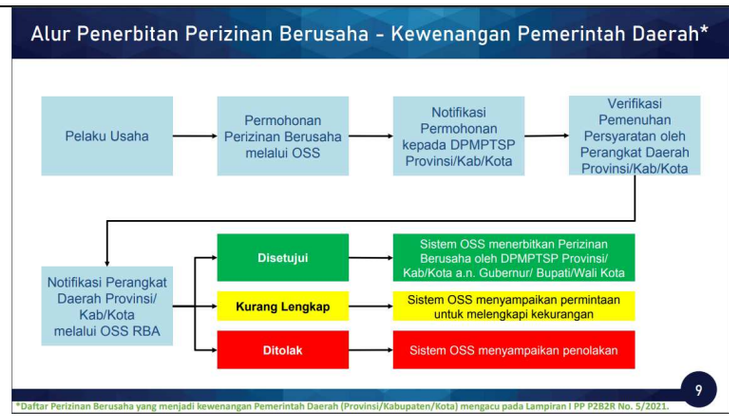
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20214 Industri Bahan Amelioran (Pembenah Tanah)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bahan Amelioran (Pembenah Tanah; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

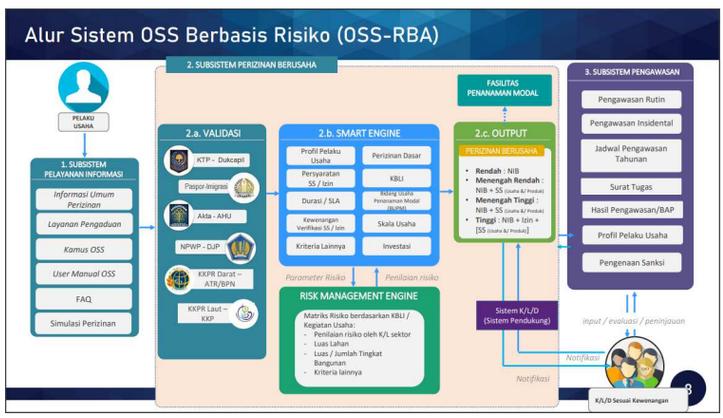
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

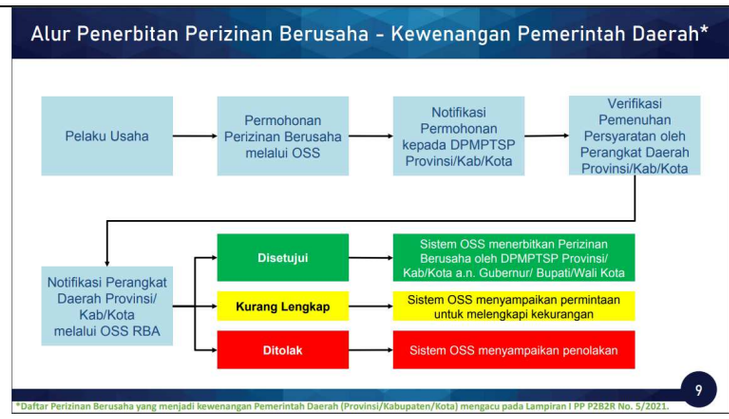
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20221 Industri Cat dan Tinta Cetak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Cat dan Tinta Cetak; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

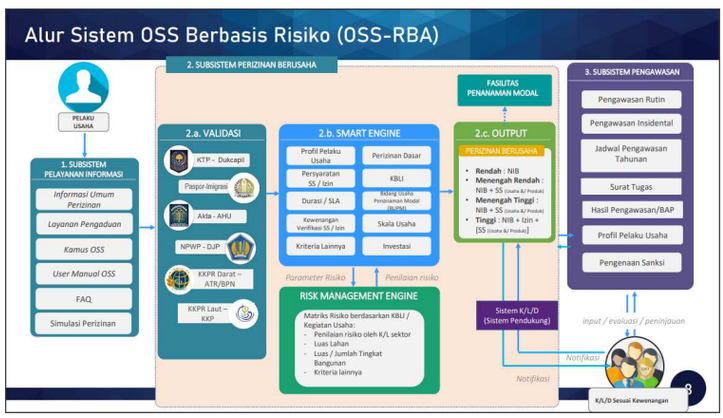
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

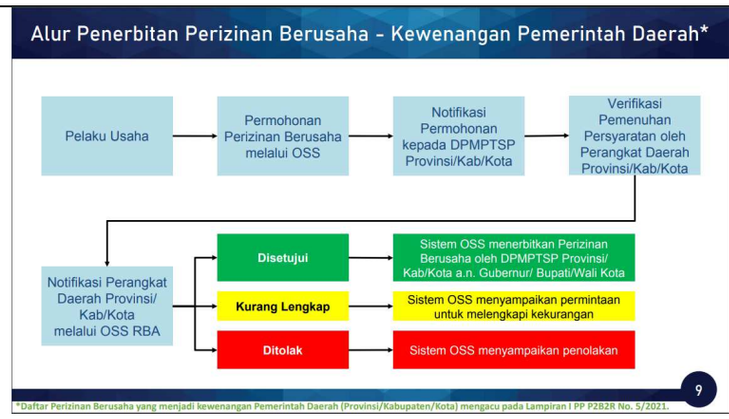
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20222 Industri Pernis (Termasuk Mastik)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pernis (termasuk Mastik); 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

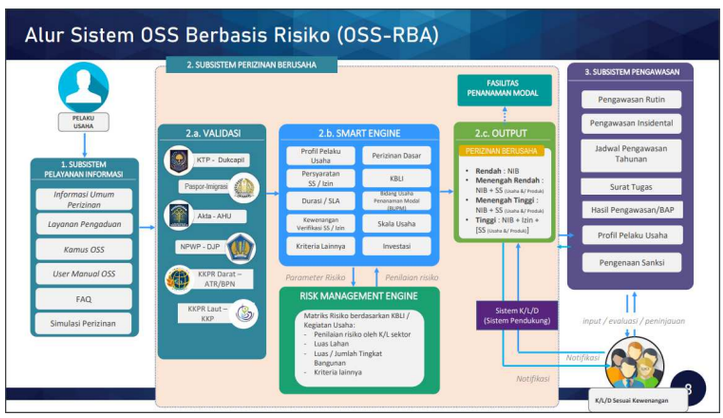
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

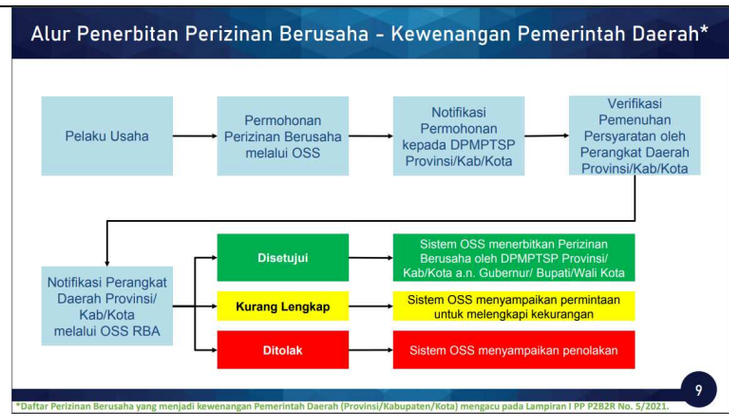
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20223 Industri Lak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Lak; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

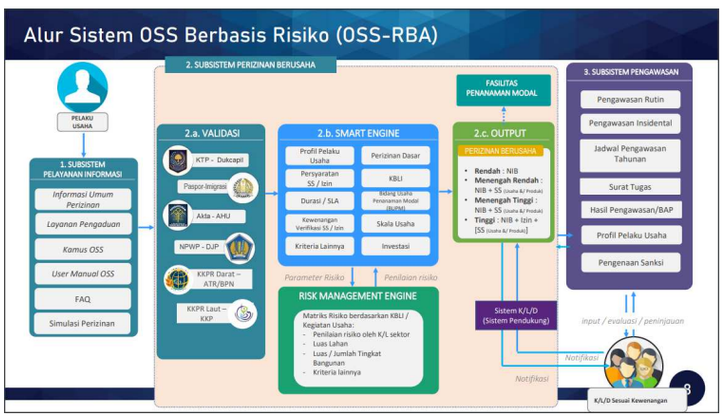
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

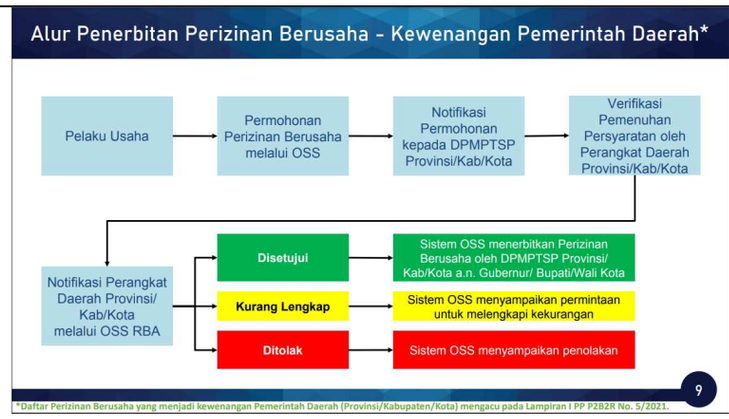
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20233 Industri Kosmetik untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kosmetik untuk Hewan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

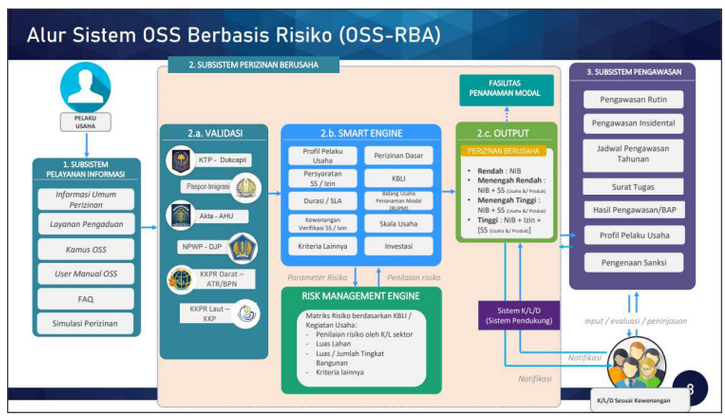
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

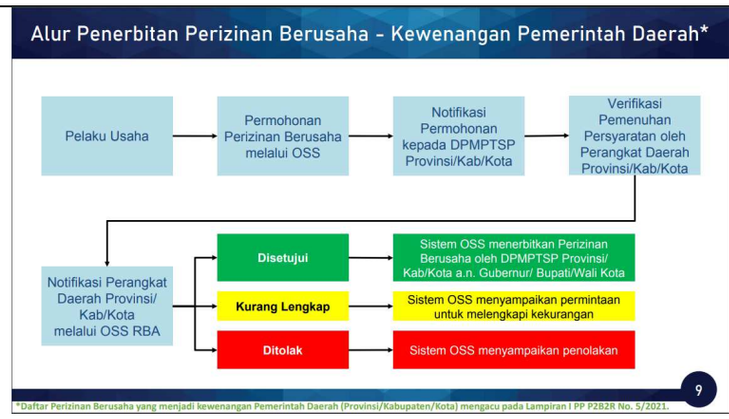
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20234 Industri Perekat Gigi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perekat Gigi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

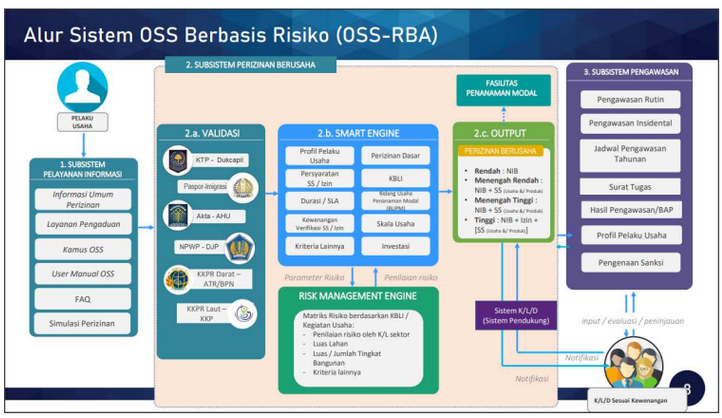
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

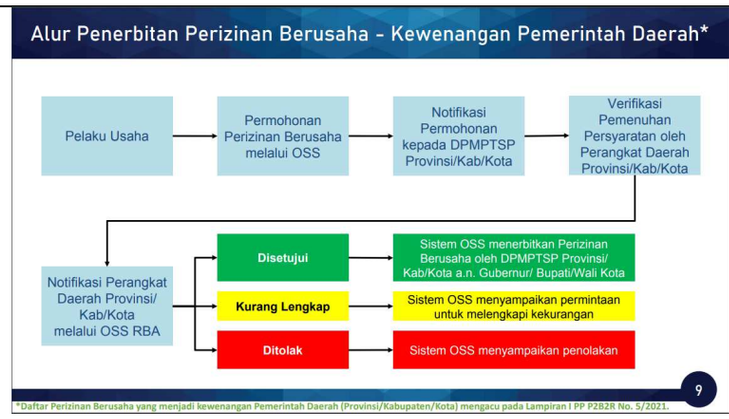
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20291 Industri Perekat/Lem
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perekat/Lem; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

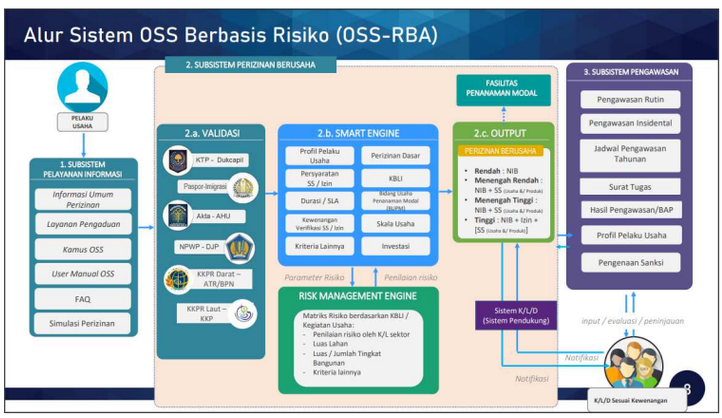
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

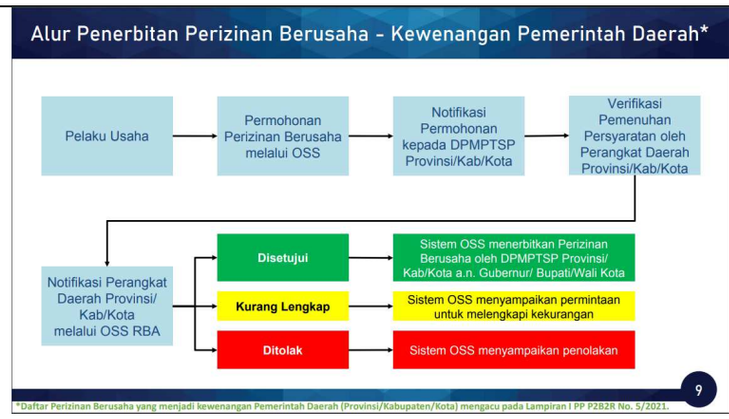
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20293 Industri Tinta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Tinta; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

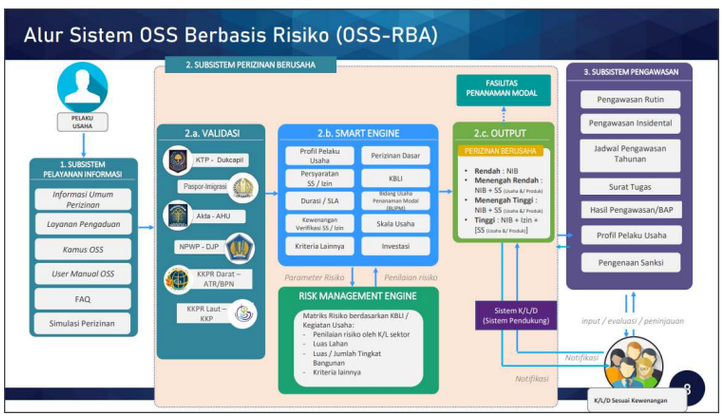
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

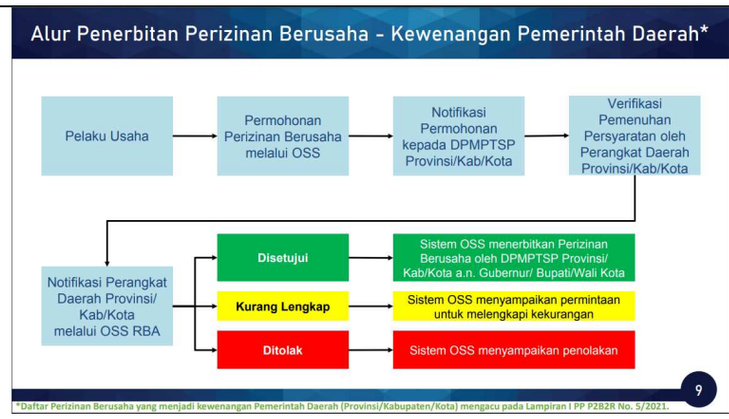
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20295 Industri Korek Api
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Korek Api; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

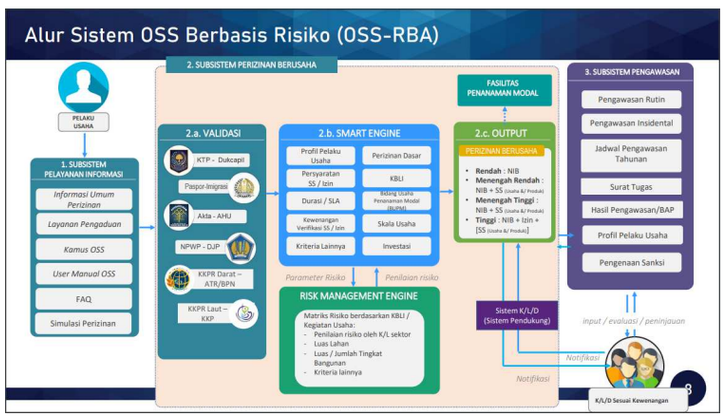
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

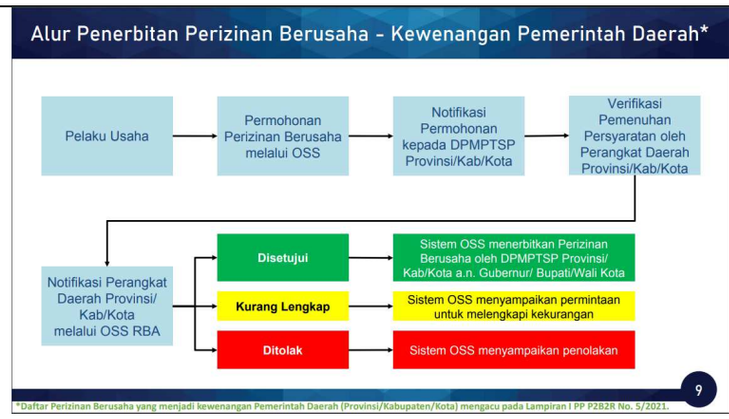
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20296 Industri Minyak Atsiri Rantai Tengah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Minyak Atsiri Rantai Tengah; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

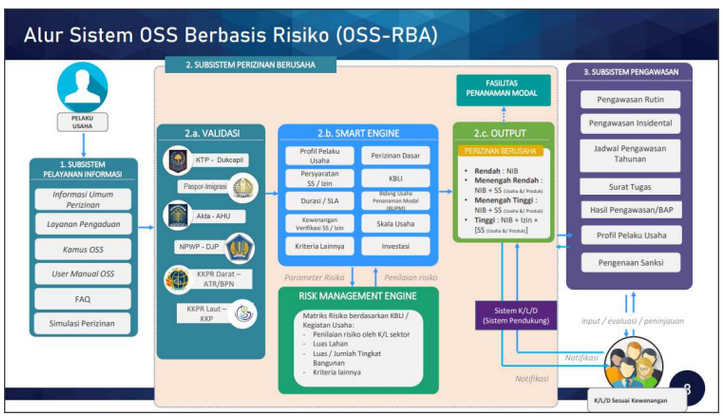
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

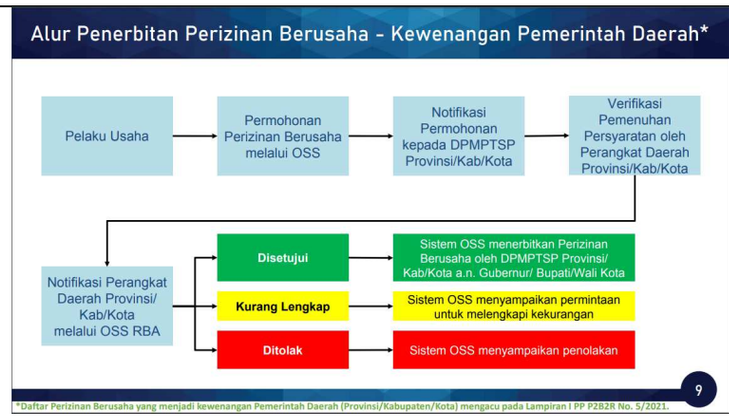
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20299 Industri Barang Kimia Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Kimia Lainnya YTDL; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

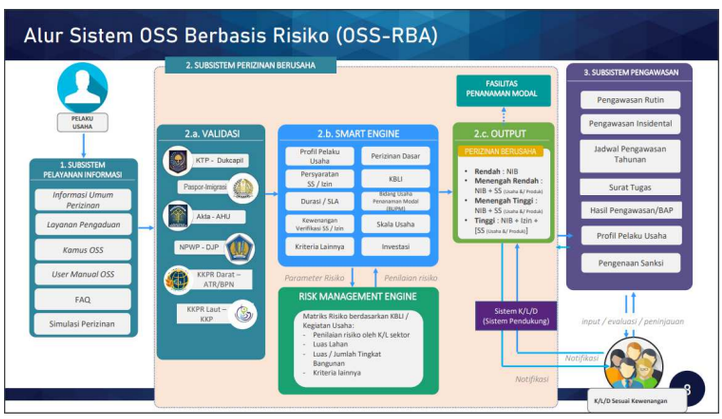
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

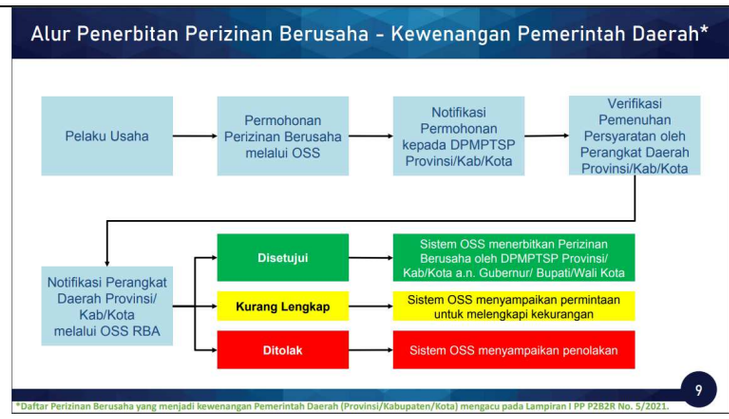
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21013 Industri Produk Obat Tradisional untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Produk Farmasi untuk Hewan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

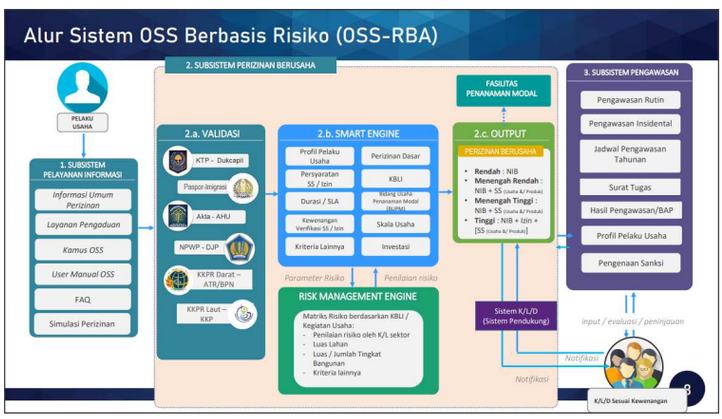
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

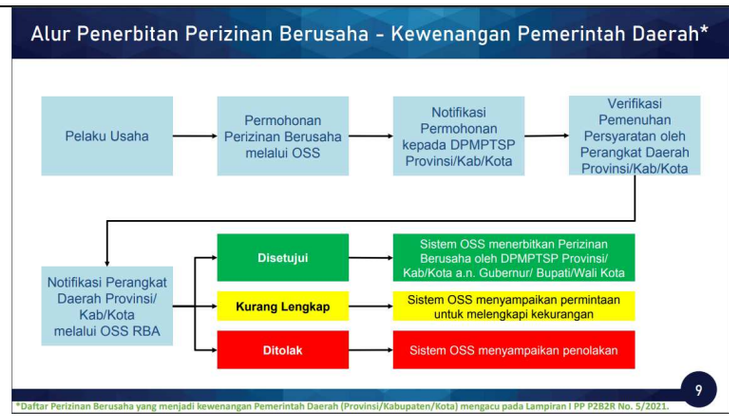
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21023 Industri Produk Obat Tradisional untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Produk Obat Tradisional untuk Hewan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

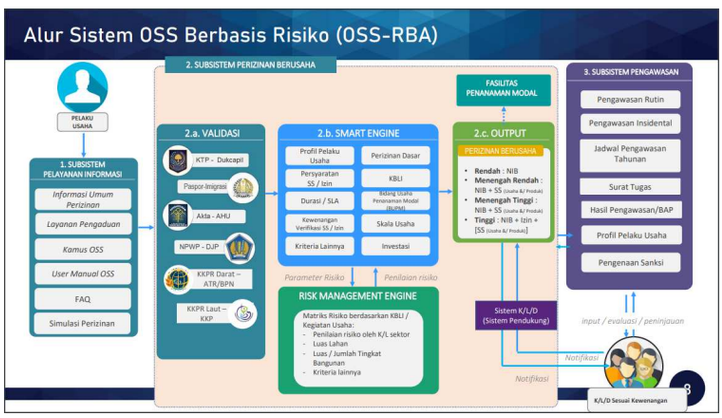
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

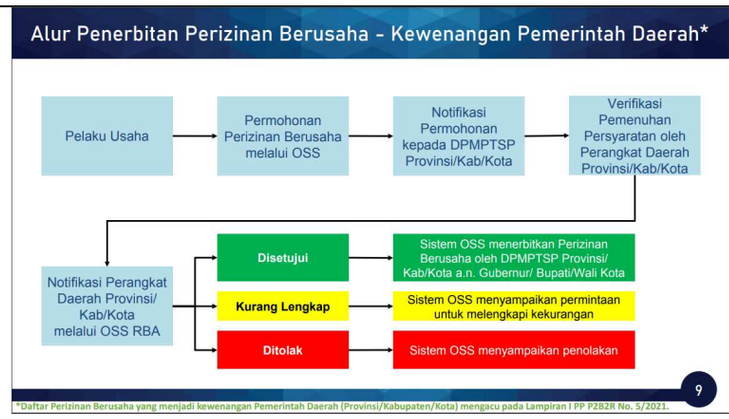
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22112 Industri Vulkanisir Ban
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Vulkanisir Ban; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

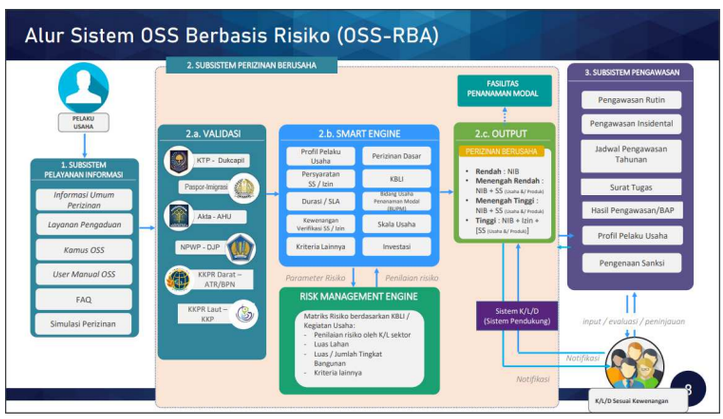
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

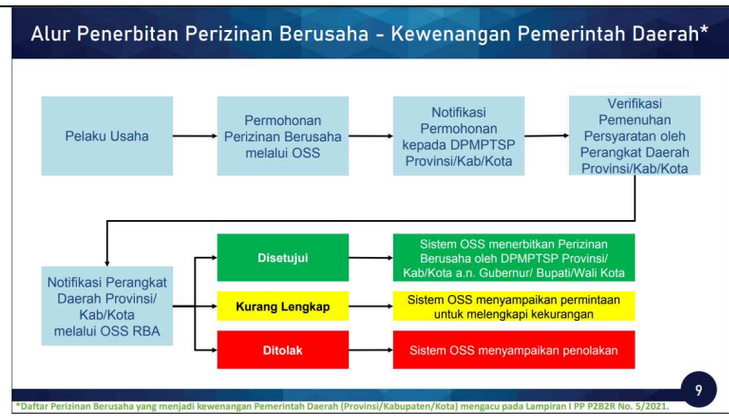
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22193 Industri Barang dari Karet untuk Keperluan Infrastruktur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Karet untuk Keperluan Infrastruktur; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

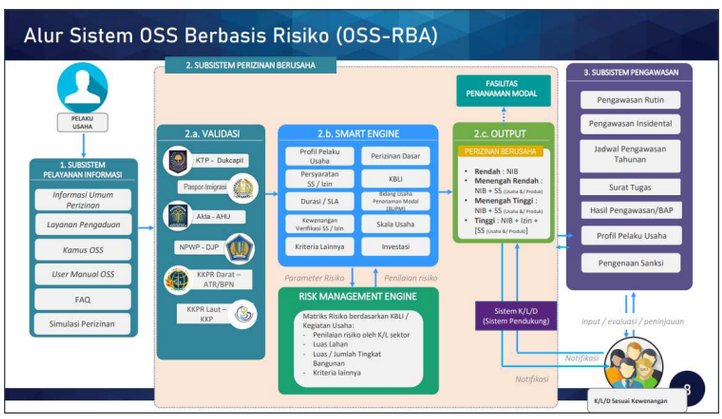
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

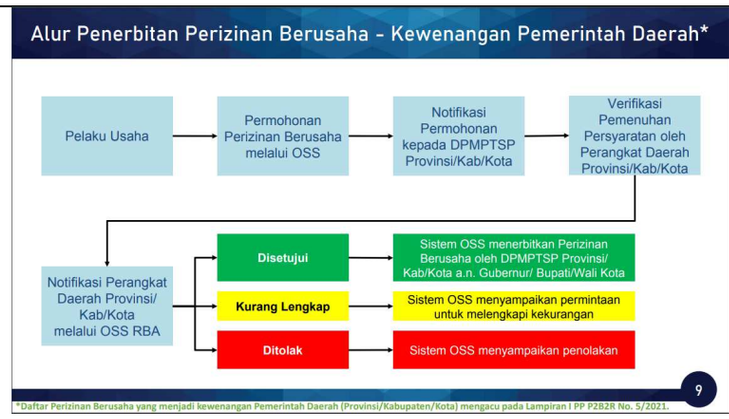
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22194 Industri Barang dari Karet untuk Kesehatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Karet untuk Kesehatan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

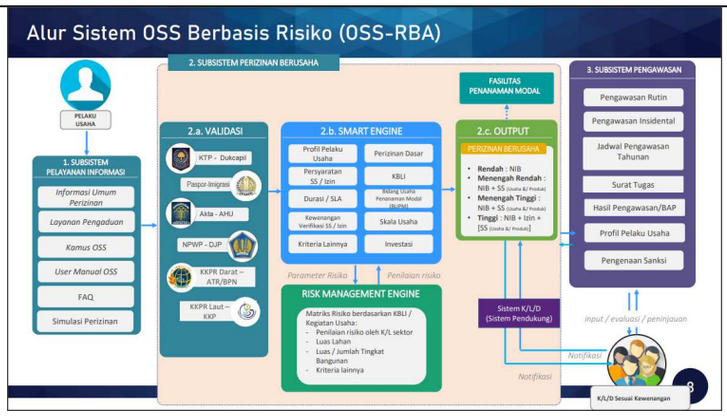
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23124 Industri Alat Laboratorium Klinis
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

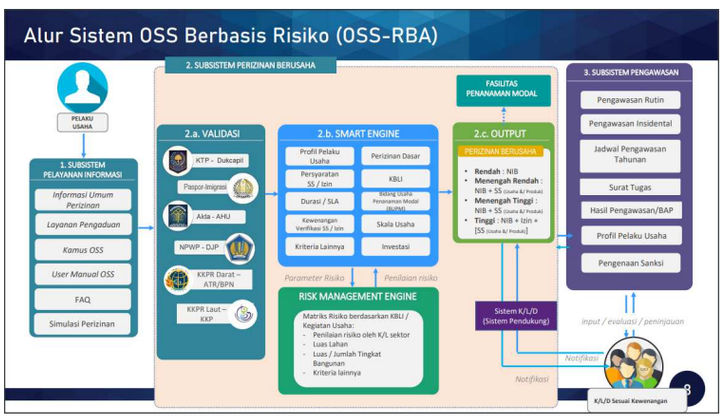
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

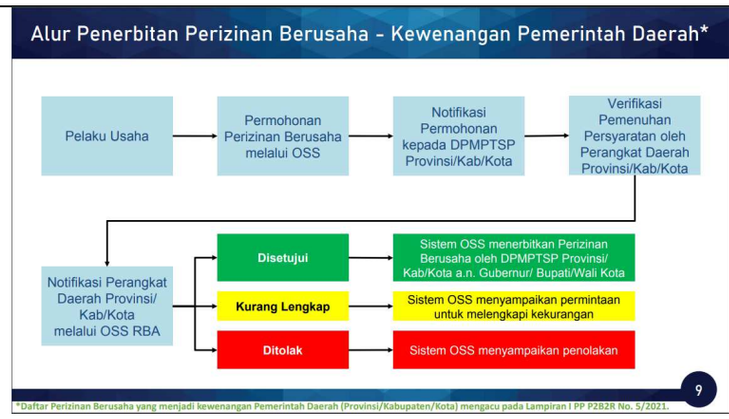
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23911 Industri Bata, Mortar, Semen, dan Sejenisnya yang Tahan Api
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bata, Mortar, Semen, dan Sejenisnya yang Tahan Api; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

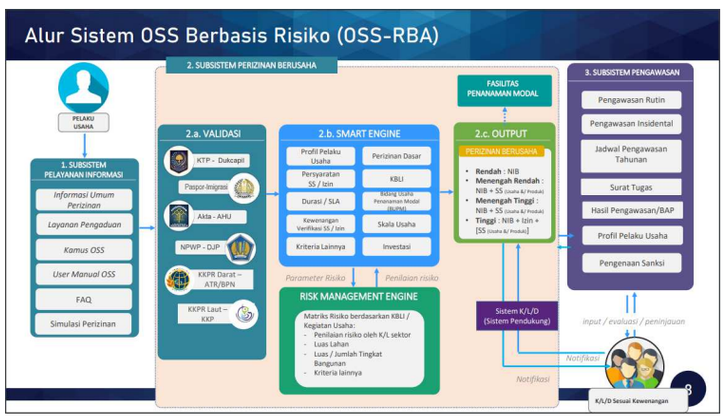
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

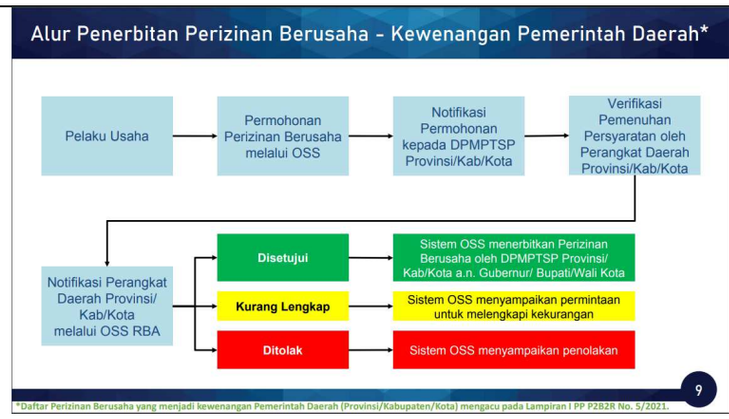
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23919 Industri Barang Tahan Api dari Tanah Liat/Keramik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Tahan Api dari Tanah Liat/Keramik Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

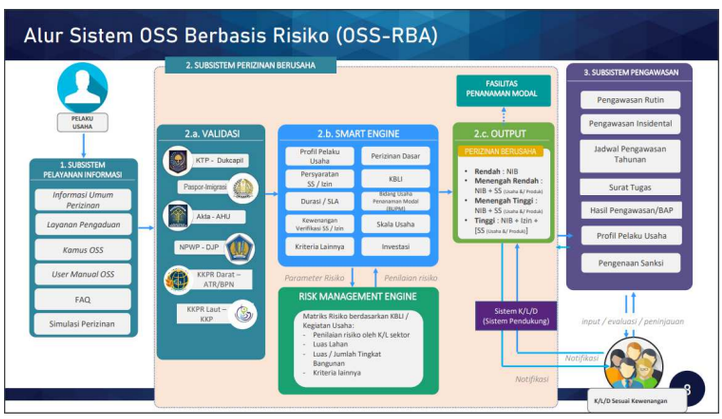
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

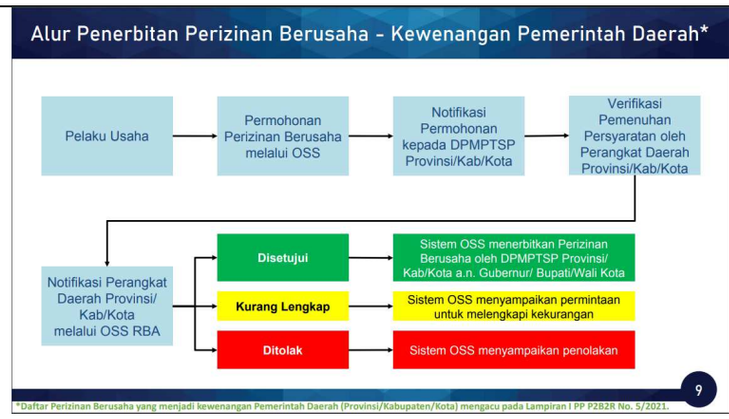
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23932 Industri Perlengkapan Rumah Tangga dari Tanah Liat/Keramik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perlengkapan Rumah Tangga dari Tanah Liat/Keramik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

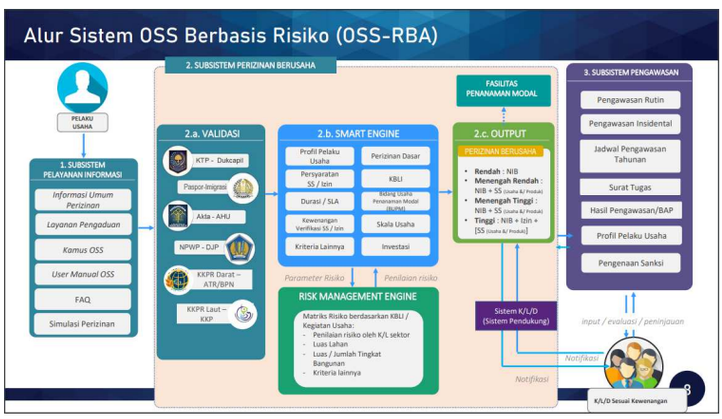
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

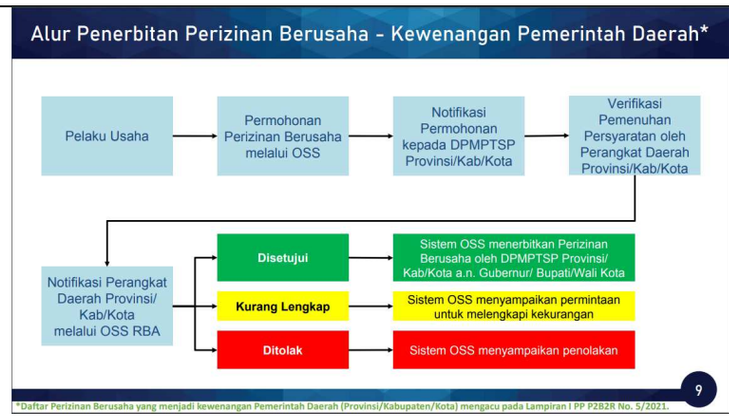
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23933 Industri Alat Laboratorium dan Alat Listrik/Teknik dari Porselen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Laboratorium dan Alat Listrik/Teknik dari Porselen. 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

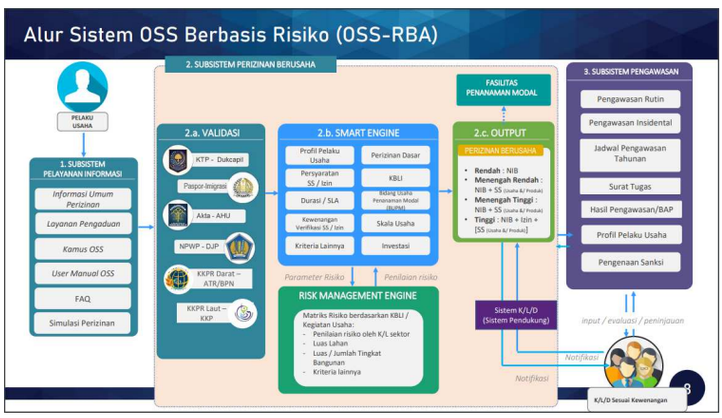
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23939 Industri Barang Tanah Liat/ Keramik dan Porselen Lainnya Bukan Bahan Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Tanah Liat/Keramik dan Porselen Lainnya Bukan Bahan Bangunan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

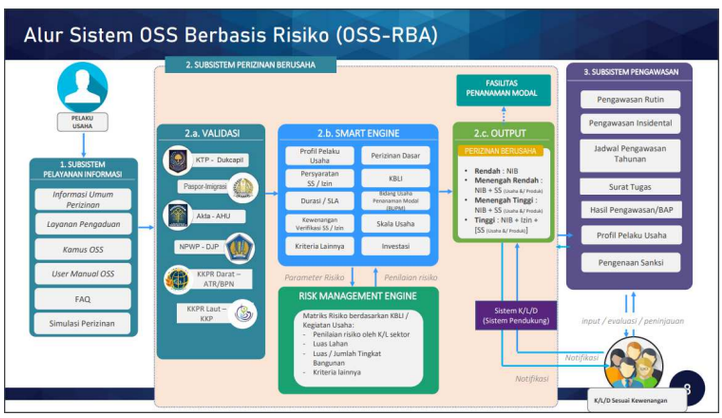
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

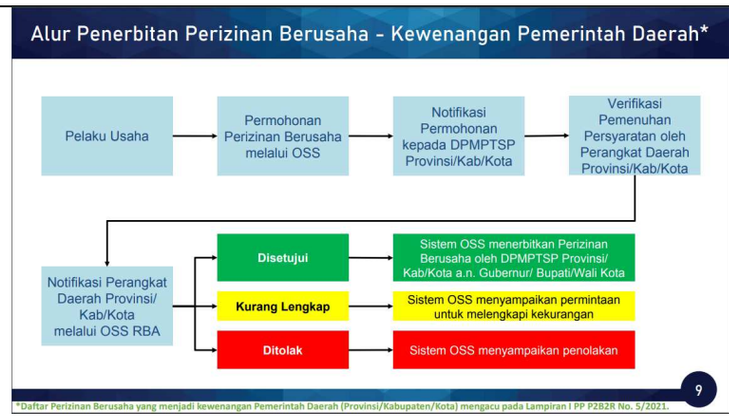
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23957 Industri Mortar atau Beton Siap Pakai
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mortar atau Beton Siap Pakai; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

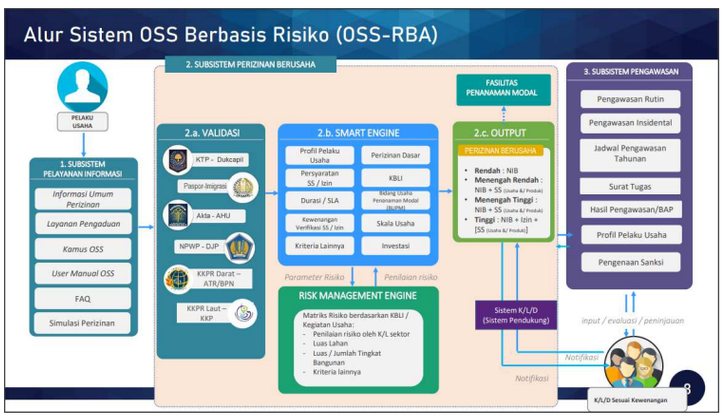
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23961 Industri Barang dari Marmer dan Granit untuk Keperluan Rumah Tangga dan Pajangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Marmer dan Granit Untuk Keperluan Rumah Tangga dan Pajangan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

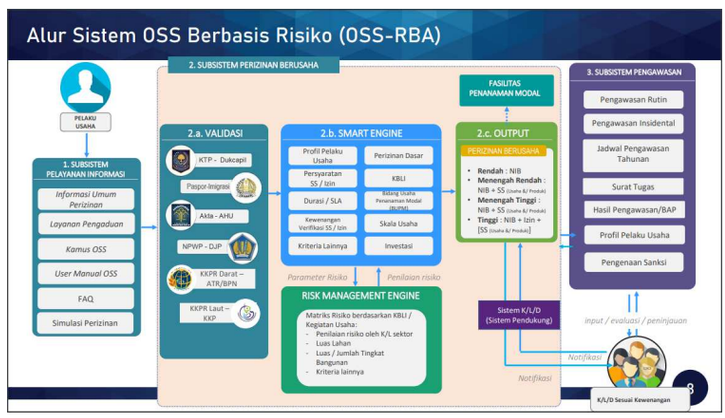
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

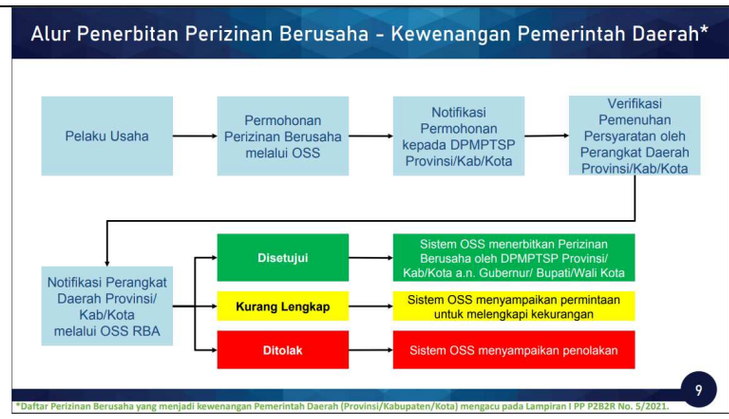
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24202 Industri Pembuatan Logam Dasar Bukan Besi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

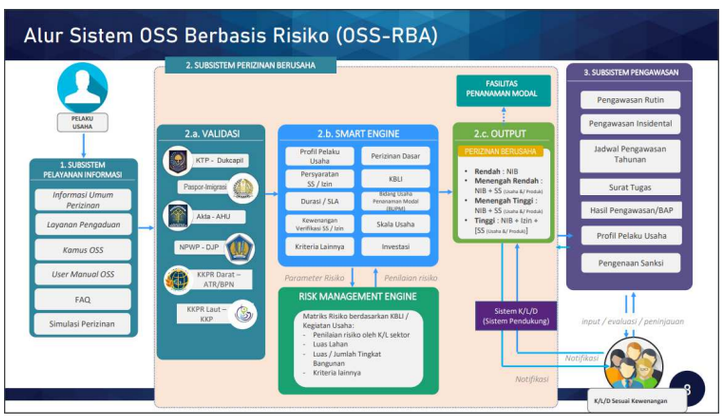
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

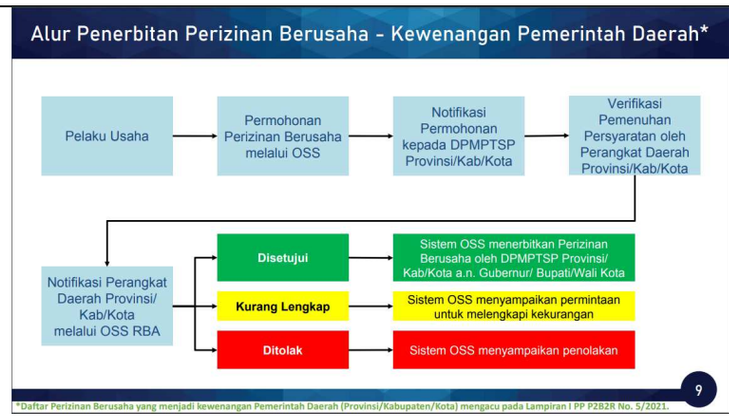
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24203 Industri Penggilingan Logam Bukan Besi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Penggilingan Logam Bukan Besi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

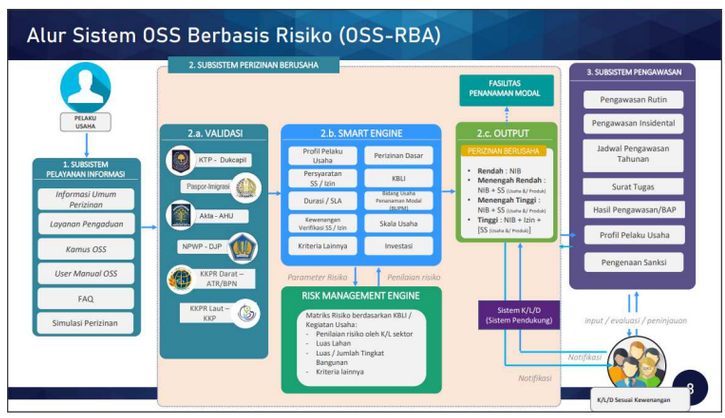
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

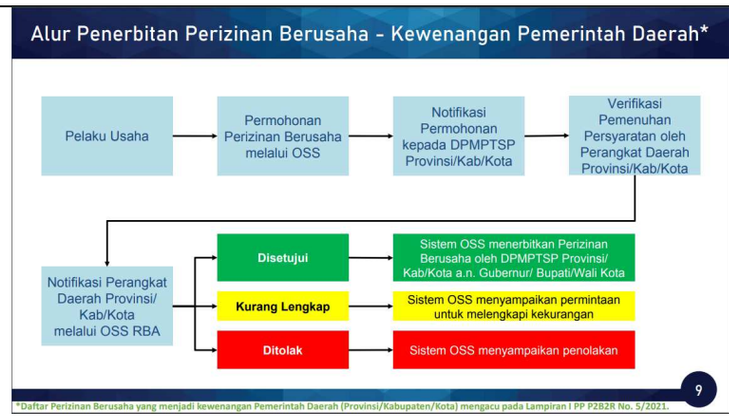
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24205 Industri Pipa dan Sambungan Pipa dari Logam Bukan Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

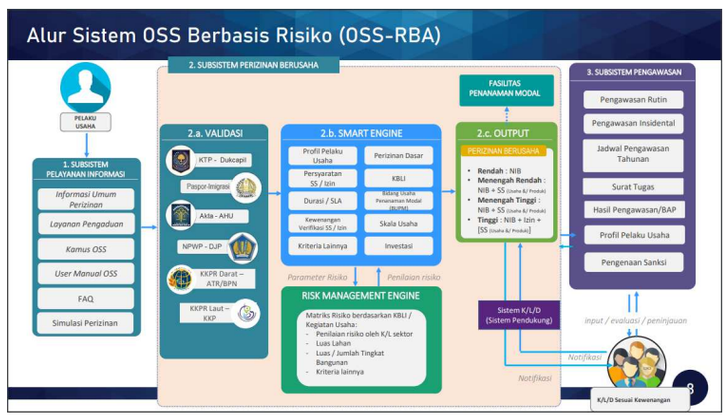
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

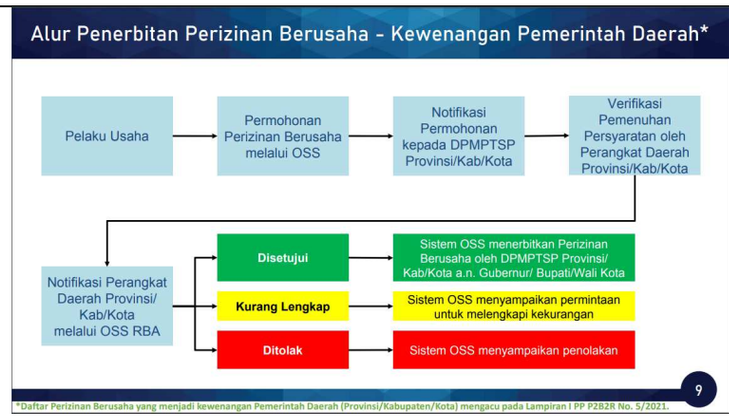
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24310 Industri Pengecoran Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

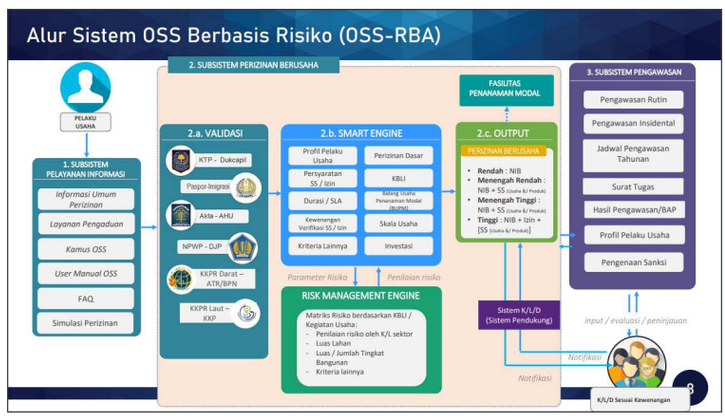
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

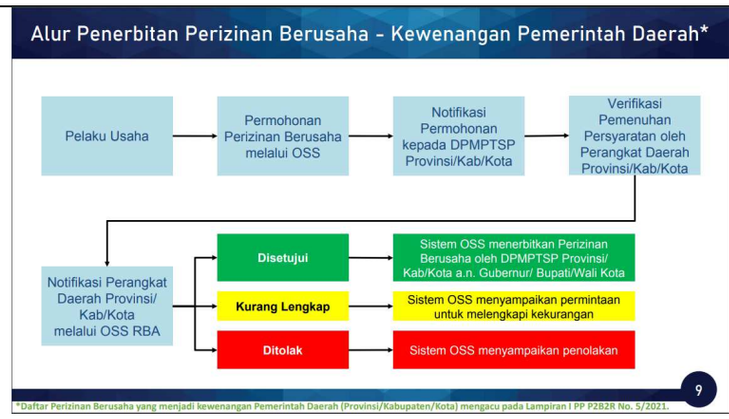
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24320 Industri Pengecoran Logam Bukan Besi dan Baja
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

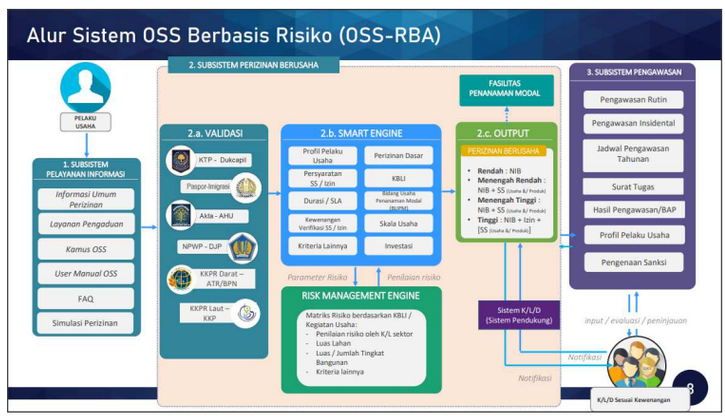
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

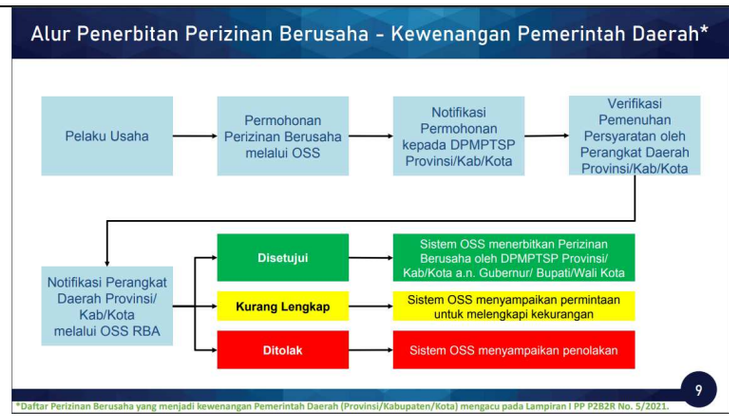
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25120 Industri Tangki, Tandon Air dan Wadah dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

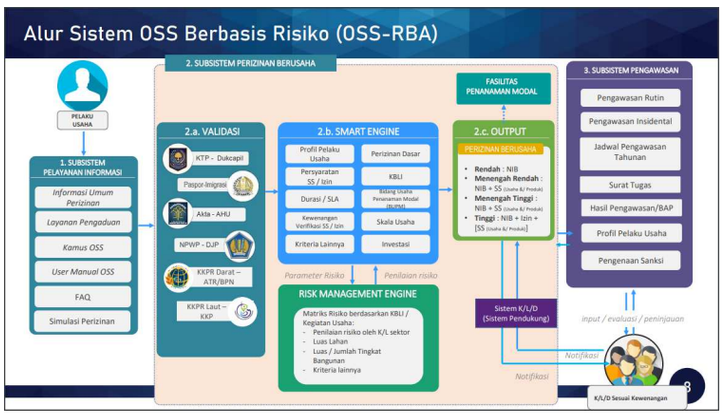
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

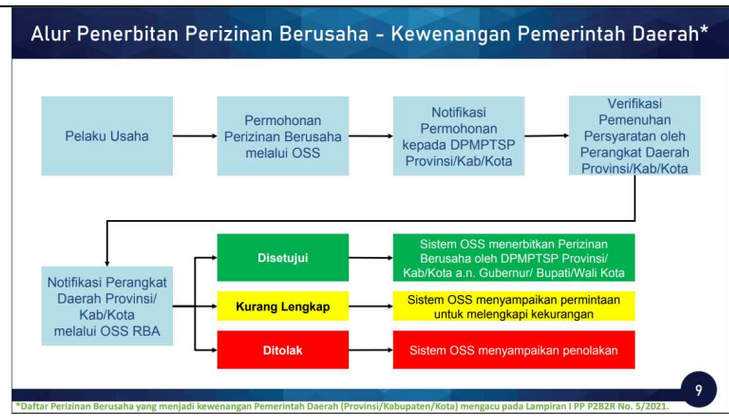
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25910 Industri Penempaan, Pengepresan, Pencetakan dan Pembentukan Logam; Metalurgi Bubuk
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

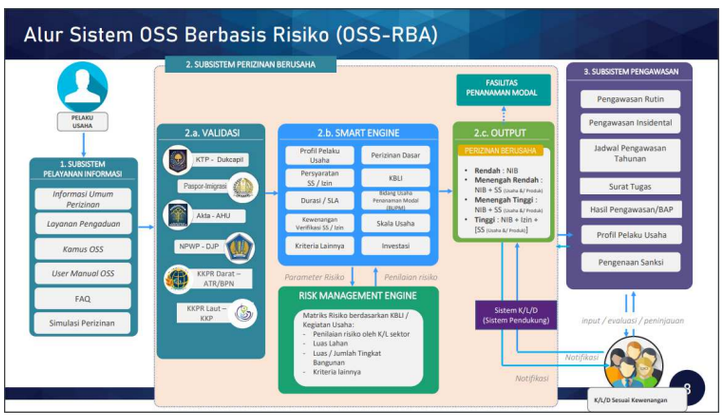
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25920 Jasa Industri untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

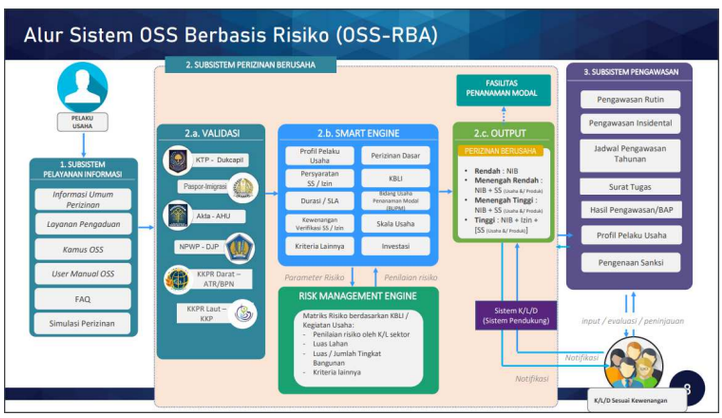
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

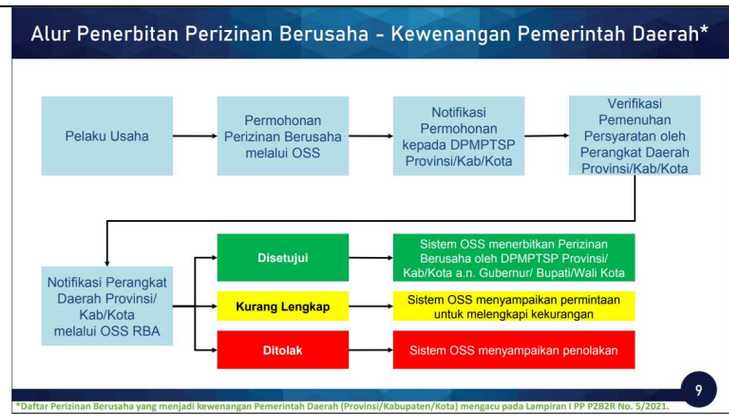
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25994 Industri Pembuatan Profil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pembuatan Profil; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

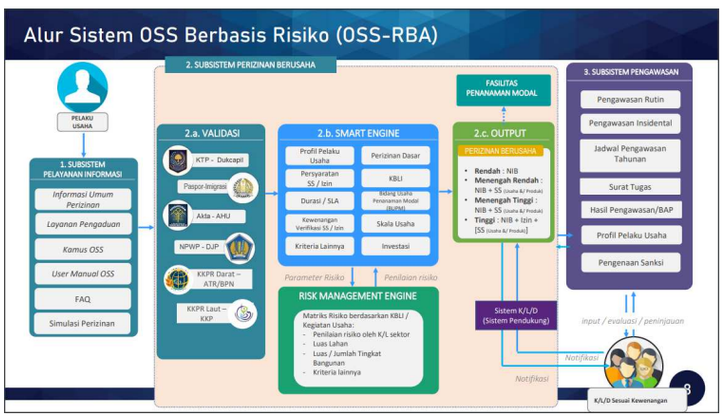
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

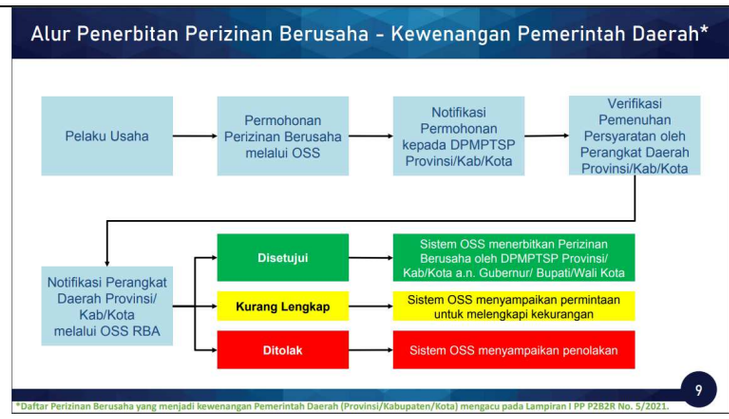
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26220 Industri Perlengkapan Komputer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perlengkapan Komputer; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

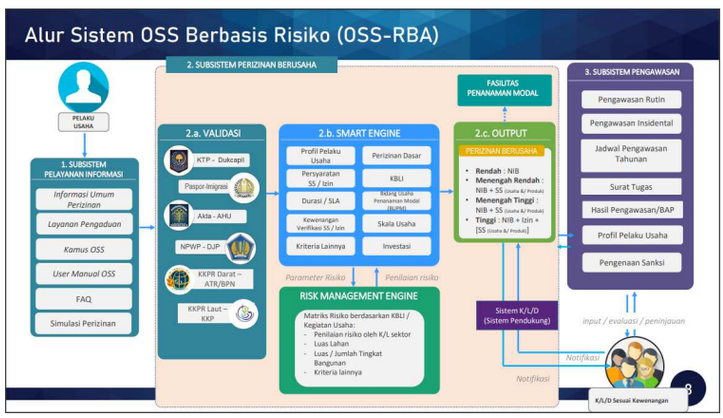
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

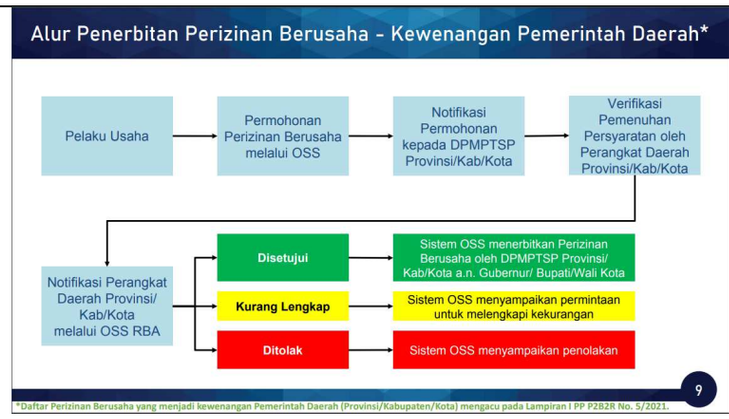
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26511 Industri Alat Ukur dan Alat Uji Manual
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Ukur dan Alat Uji Manual; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

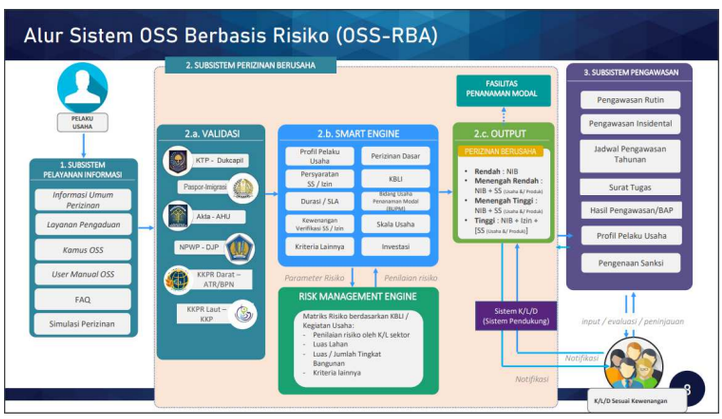
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

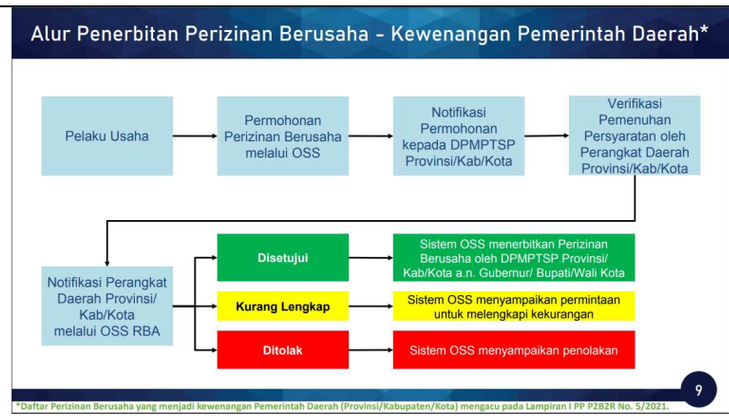
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26512 Industri Alat Ukur dan Alat Uji Elektrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Ukur dan Alat Uji Elektrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

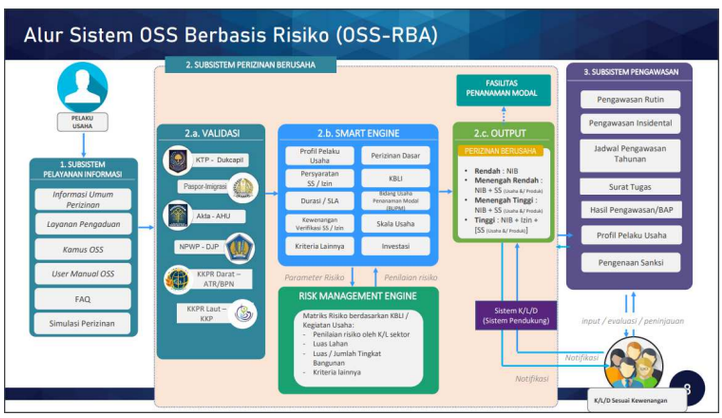
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

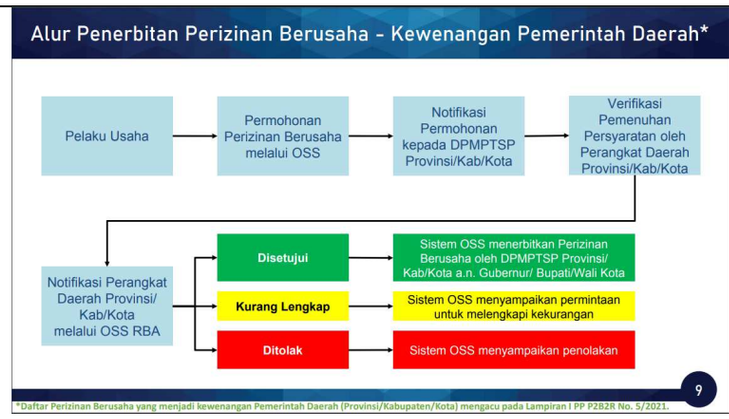
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27111 Industri Motor Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Motor Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

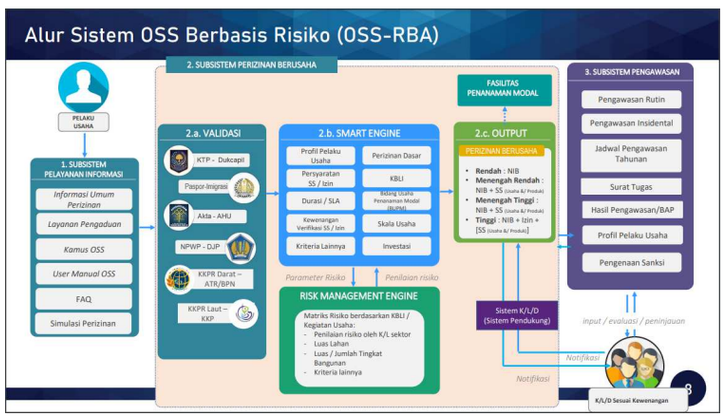
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

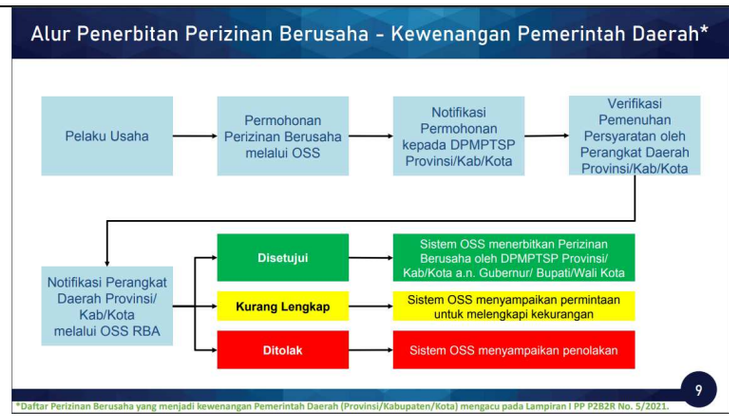
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27112 Industri Mesin Pembangkit Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin Pembangkit Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27113 Industri Pengubah Tegangan (Transfomiator), Pengubah Arus (Rectifier) dan Pengontrol Tegangan (Voltage Stabilizer)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pengubah Tegangan (Transformator), Pengubah Arus (Rectifier) dan Pengontrol Tegangan (Voltage Stabilizer); 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

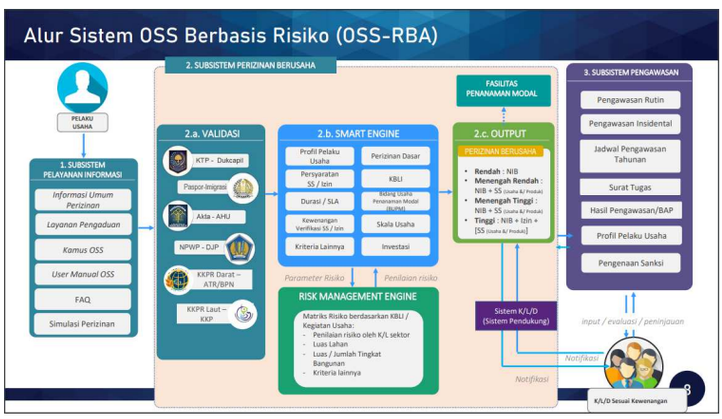
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

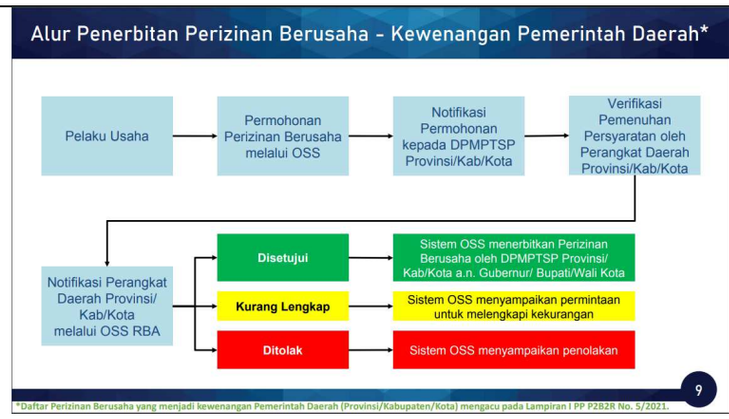
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27120 Industri Peralatan Pengontrol dan Pendistribusian Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Peralatan Pengontrol dan Pendistribusian Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

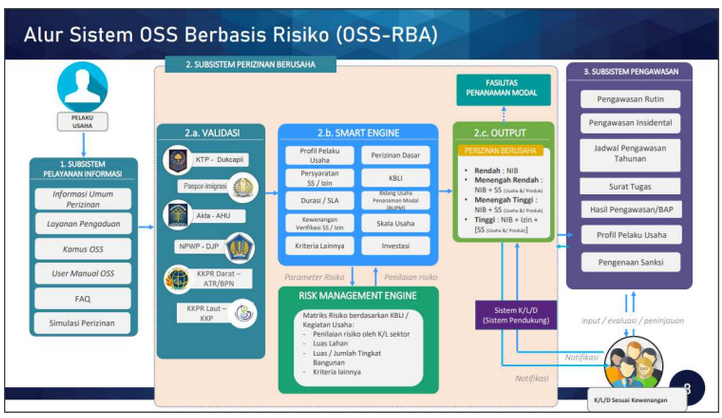
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27401 Industri Bola Lampu Pijar, Lampu Penerangan Terpusat dan Lampu Ultra Violet
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bola Lampu Pijar, Lampu Penerangan Terpusat dan Lampu Ultra Violet; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

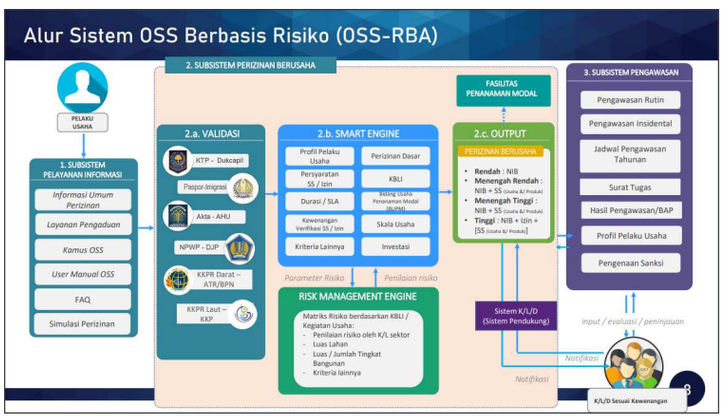
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

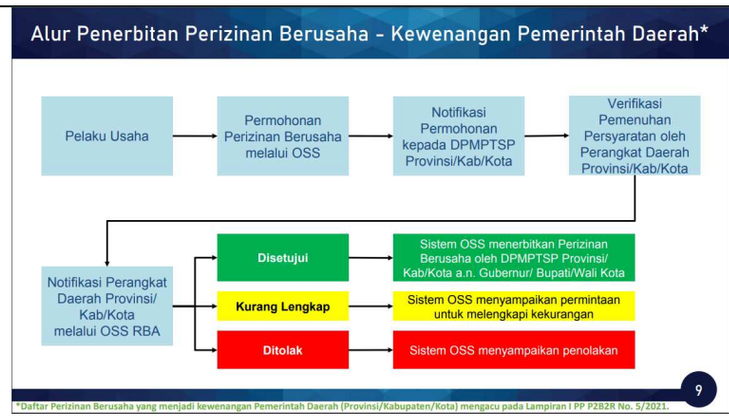
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27402 Industri Lampu Tabung Gas (Lampu Pembuang Listrik)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Lampu Tabung Gas (Lampu Pembuang Listrik); 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

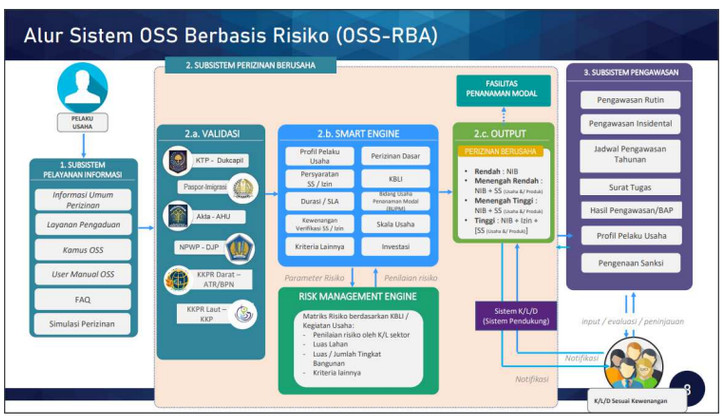
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

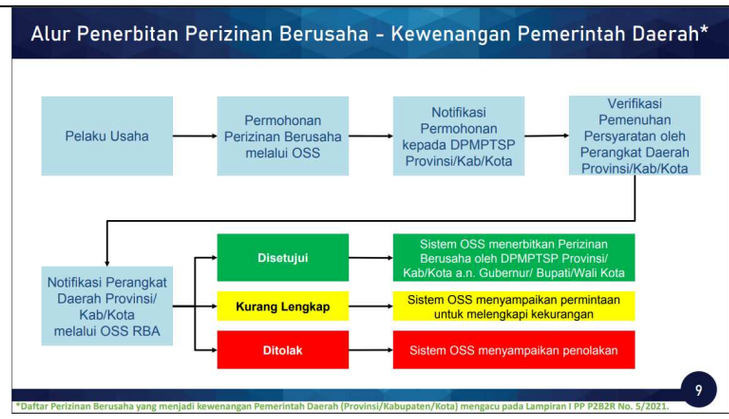
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27403 Industri Peralatan Penerangan untuk Alat Transportasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Peralatan Penerangan Untuk Alat Transportasi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

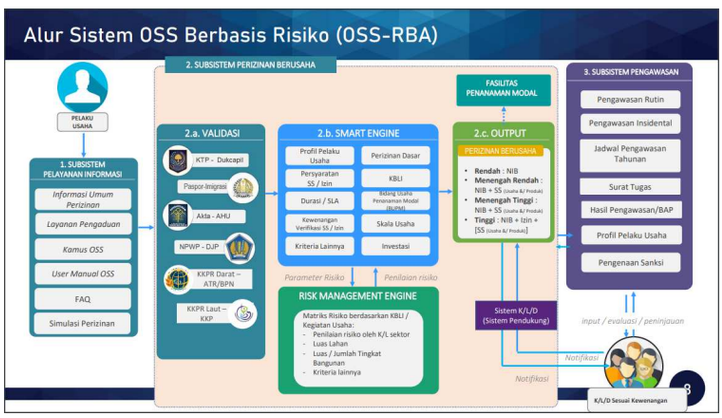
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

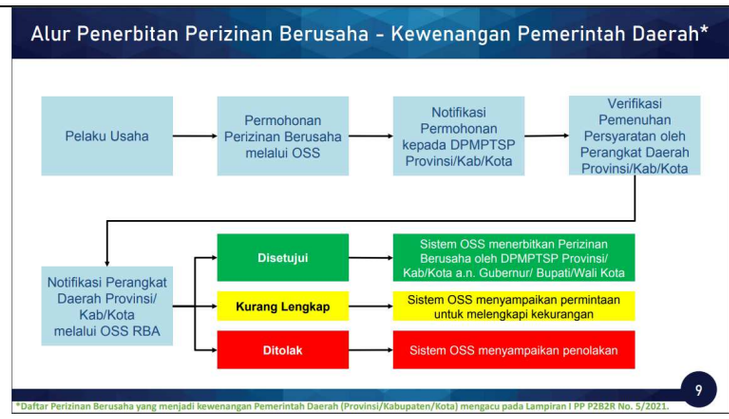
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27404 Industri Lampu Led
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Lampu LED; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

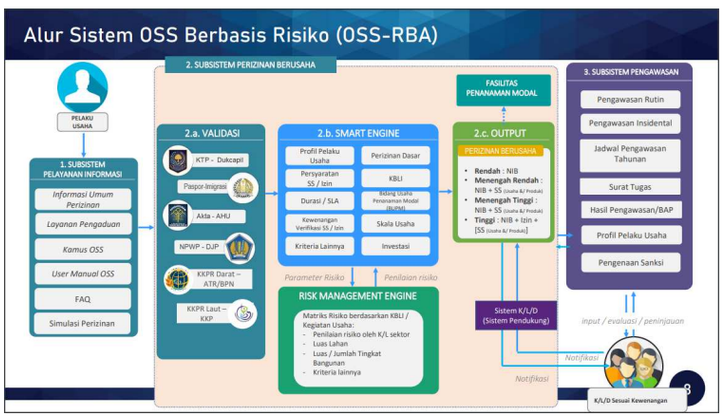
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

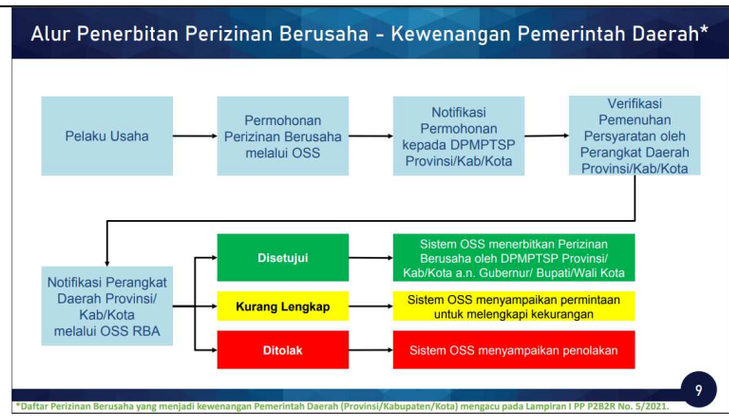
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27900 Industri Peralatan Listrik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Peralatan Listrik Lainnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

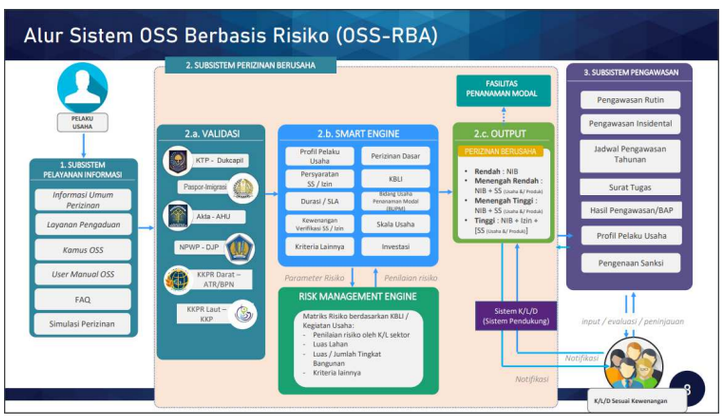
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

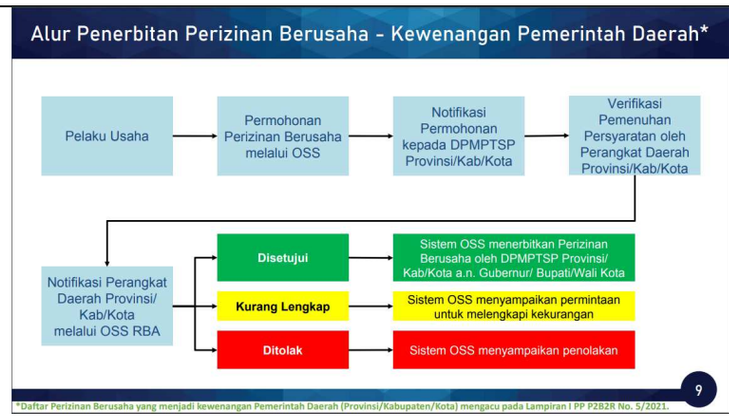
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28111 Industri Mesin Uap, Turbin dan Kincir
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin Uap, Turbin, dan Kincir; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

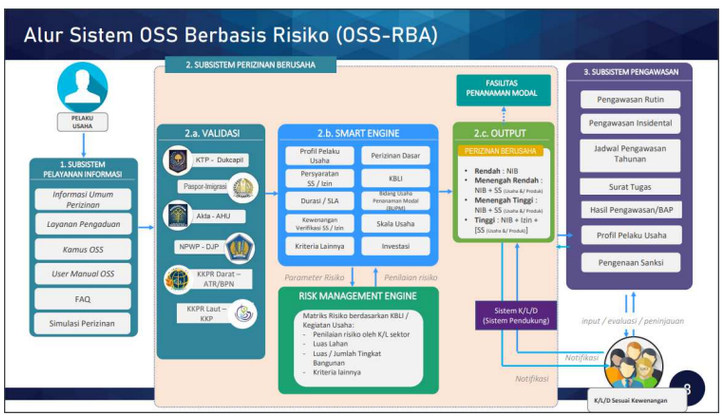
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

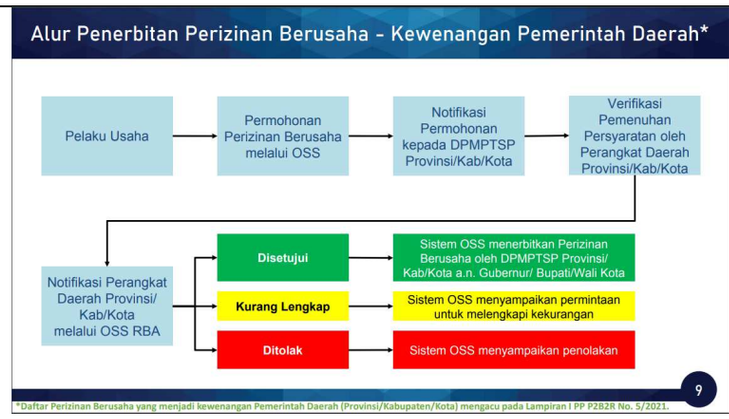
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28112 Industri Motor Pembakaran Dalam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Motor Pembakaran Dalam; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

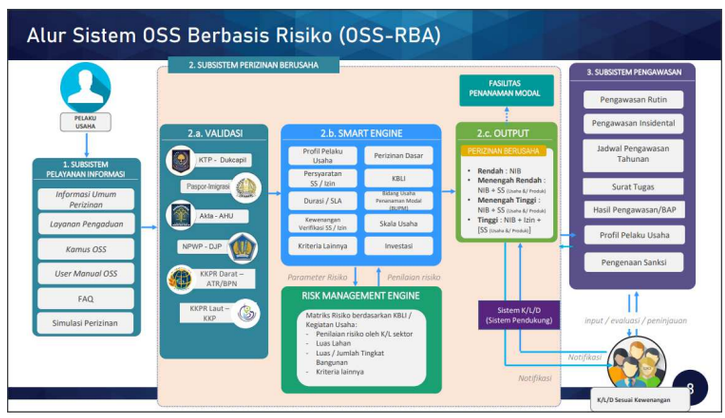
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

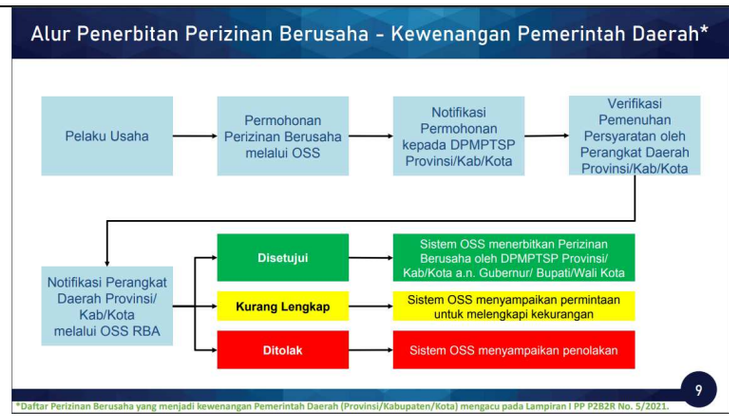
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28113 Industri Komponen dan Suku Cadang Mesin dan Turbin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

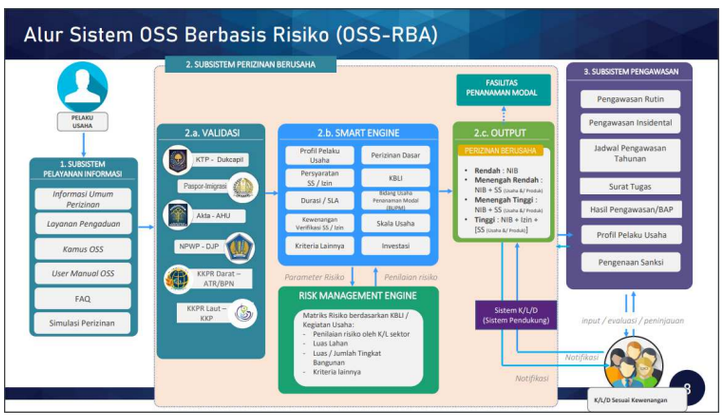
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28152 Industri Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Menggunakan Arus Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Oven, Perapian dan Tungku Pembakar Sejenis yang Menggunakan Arus Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

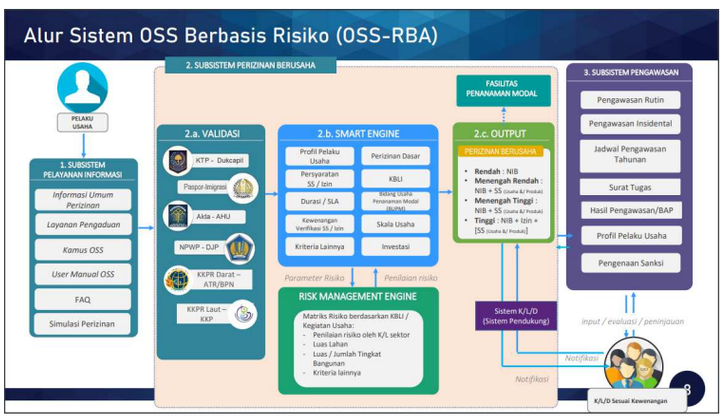
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

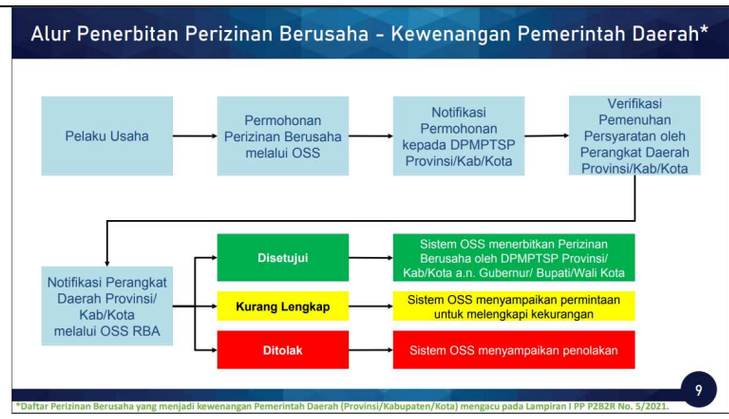
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28160 Industri Alat Pengangkat dan Pemindah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Pengangkat dan Pemindah; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

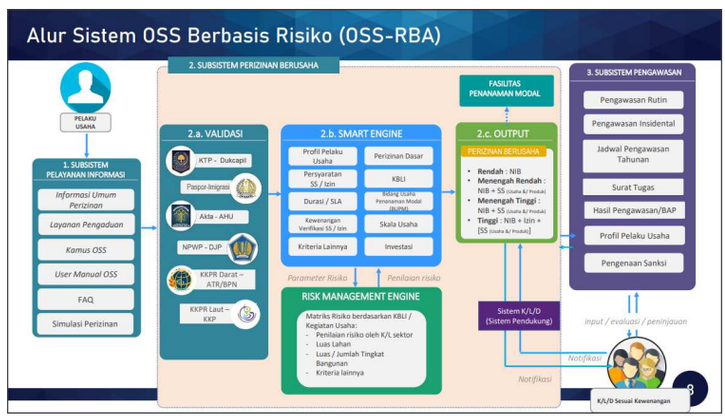
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

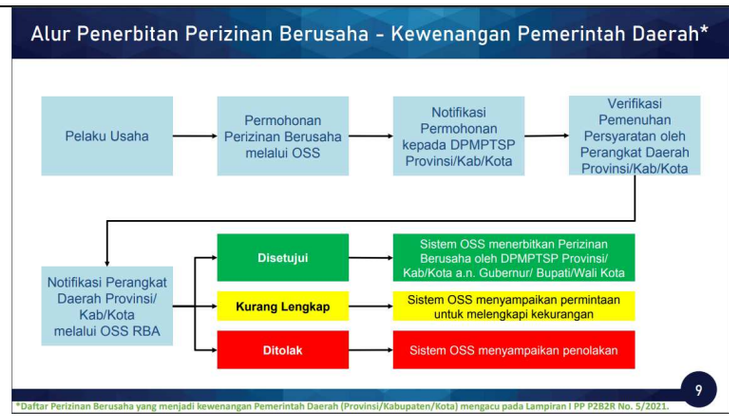
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28191 Industri Mesin untuk Pembungkus, Pembotolan dan Pengalengan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin Untuk Pembungkus, Pembotolan dan Pengalengan; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

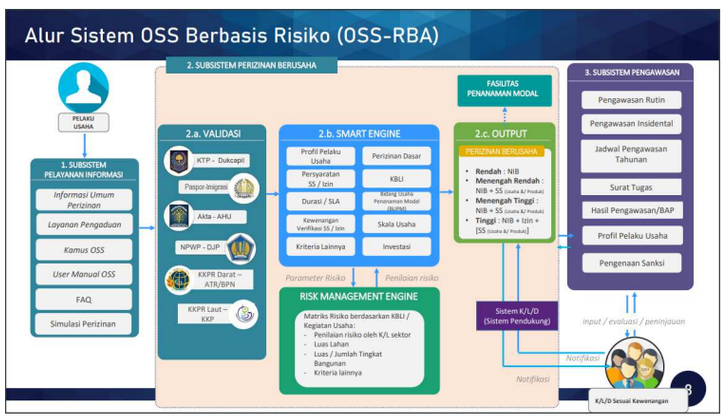
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

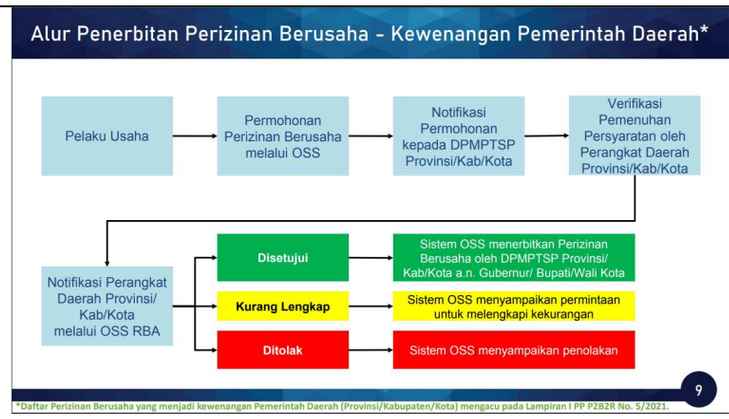
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28199 Industri Mesin untuk Keperluan Umum Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin untuk Keperluan Umum Lainnya Ytdl; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

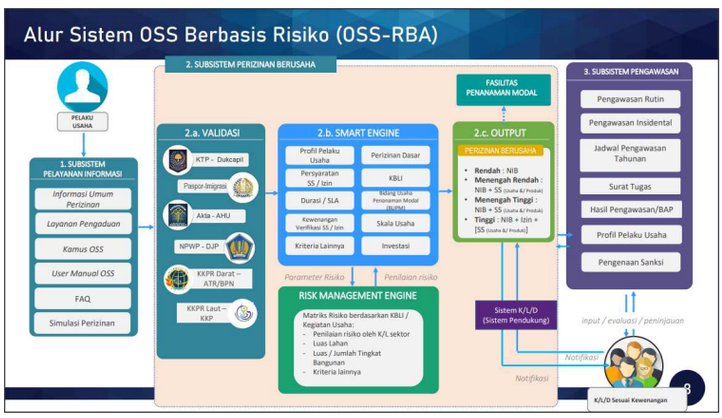
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28224 Industri Mesin dan Perkakas Mesin untuk Pengelasan yang Menggunakan Arus Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin dan Perkakas Mesin untuk Pengelasan yang Menggunakan Arus Listrik; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

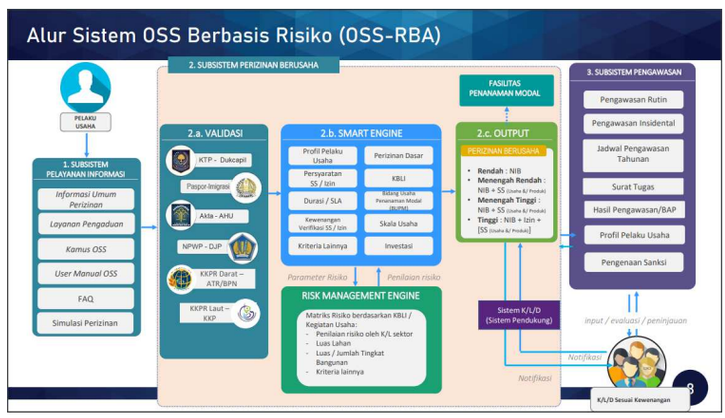
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

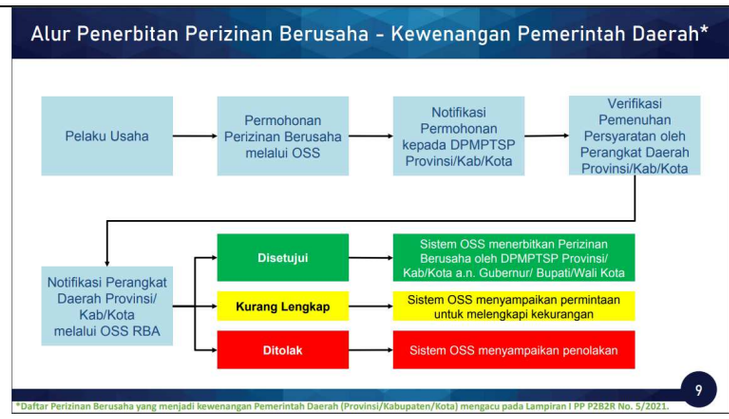
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28230 Industri Mesin Metalurgi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

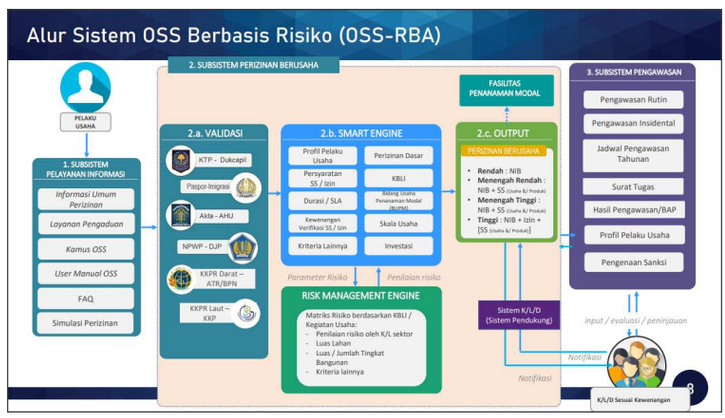
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

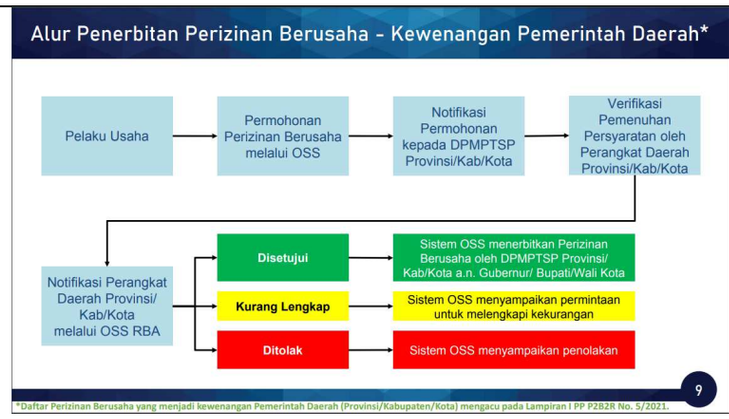
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28240 Industri Mesin Penambangan, Penggalian dan Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

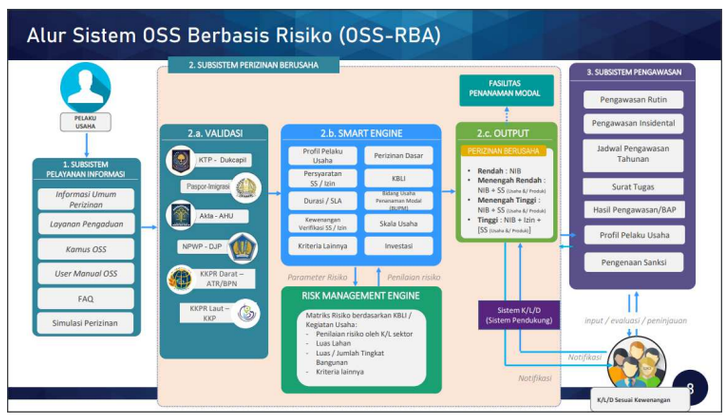
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

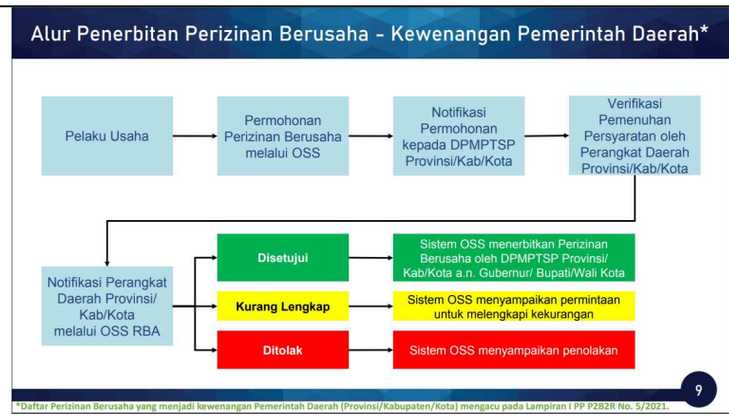
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28250 Industri Mesin Pengolahan Makanan, Minuman dan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

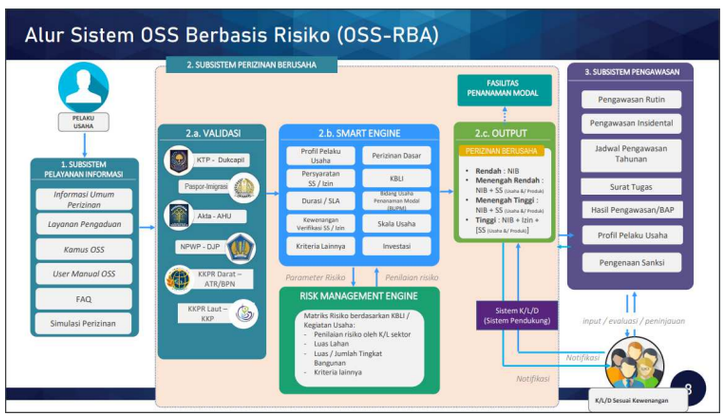
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

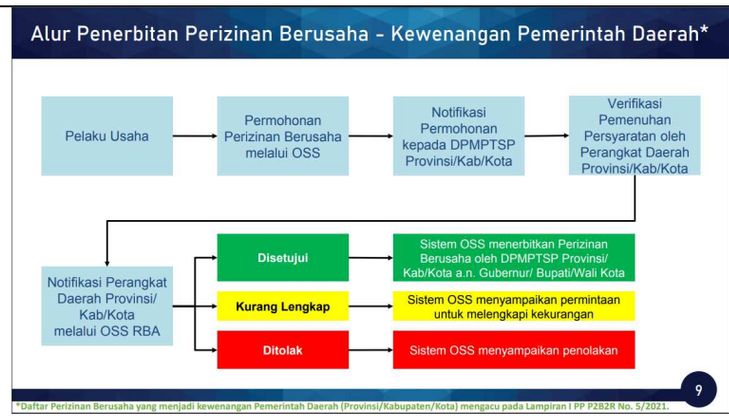
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28263 Industri Mesin Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin Tekstil; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

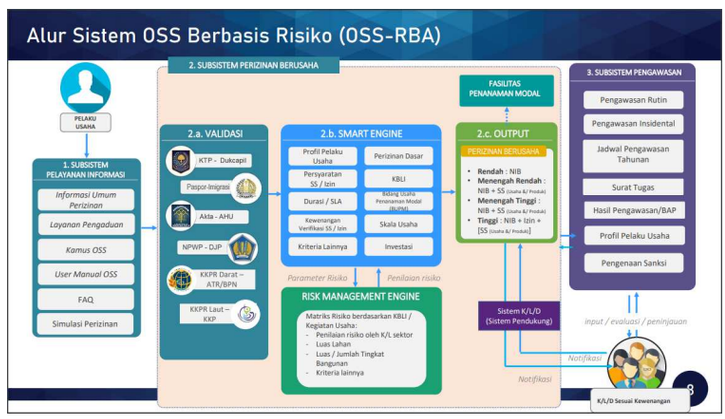
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

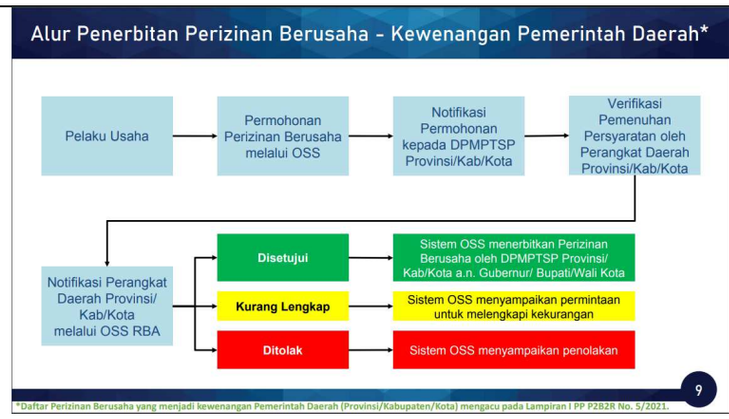
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28264 Industri Jarum Mesin Jahit, Rajut, Bordir dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasiona; 3. Memenuhi Standar Industri Jarum Mesin Jahit, Rajut, Bordir dan Sejenisnya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

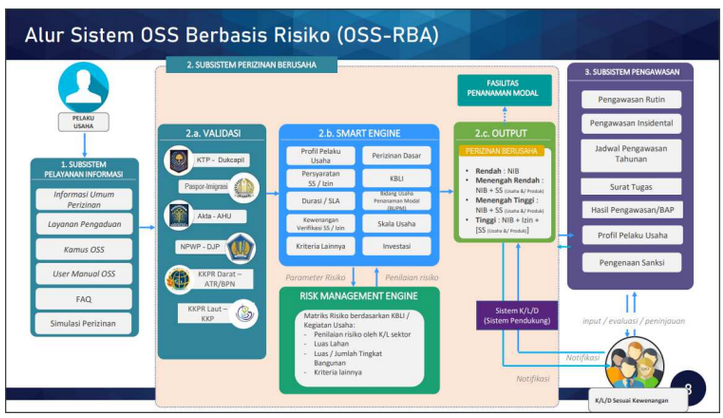
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

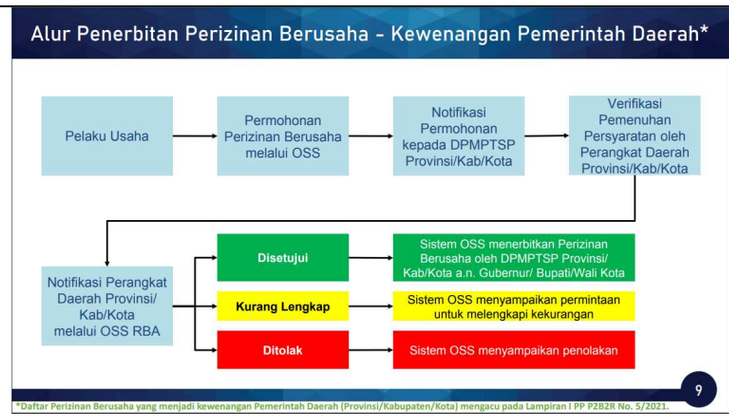
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28292 Industri Mesin Pabrik Kertas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mesin Pabrik Kertas; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

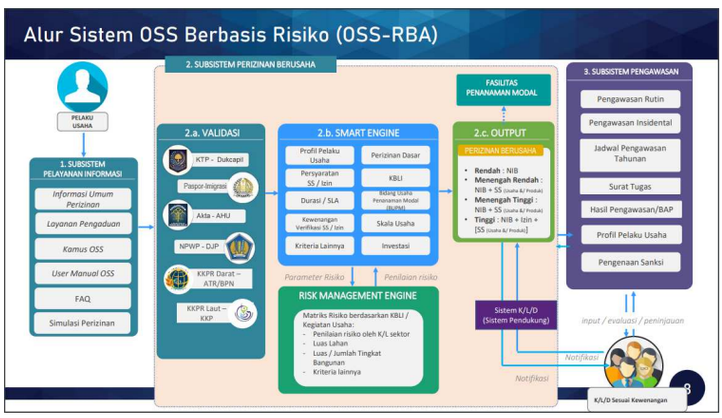
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 29200 Industri Karoseri Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih dan Industri Trailer aan Semi Trailer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Karoseri Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih dan Industri Trailer dan Semi Trailer; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

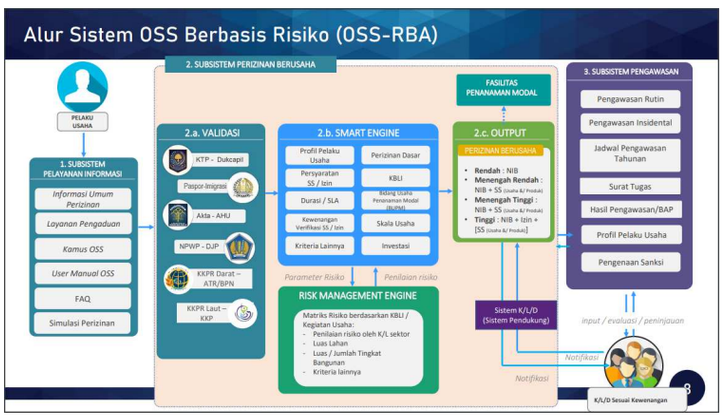
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 29300 Industri Suku Cadang dan Aksesori Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Suku Cadang dan Aksesori Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

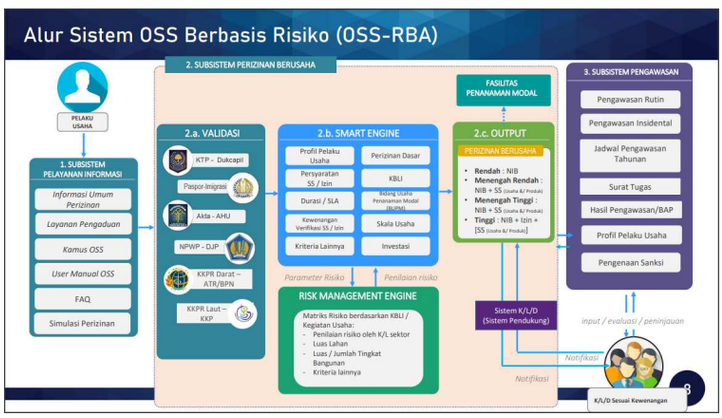
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

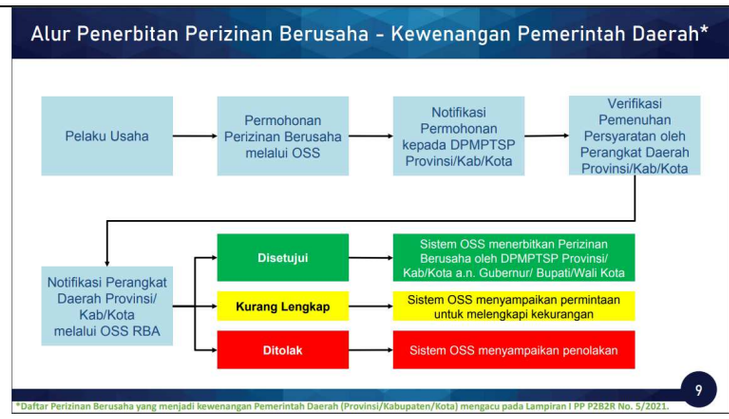
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30111 Industri Kapal dan Perahu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kapal Dan Perahu; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

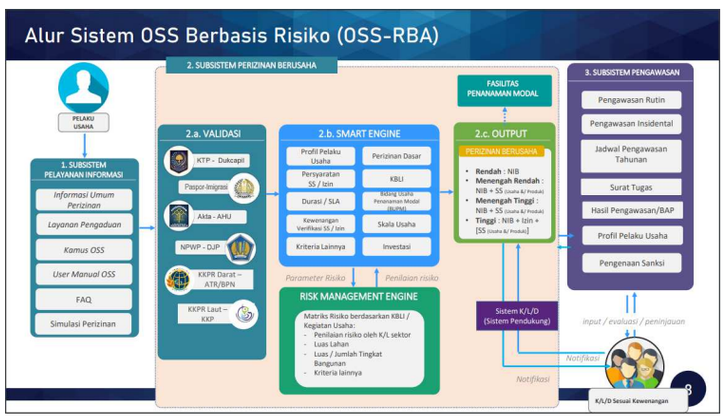
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

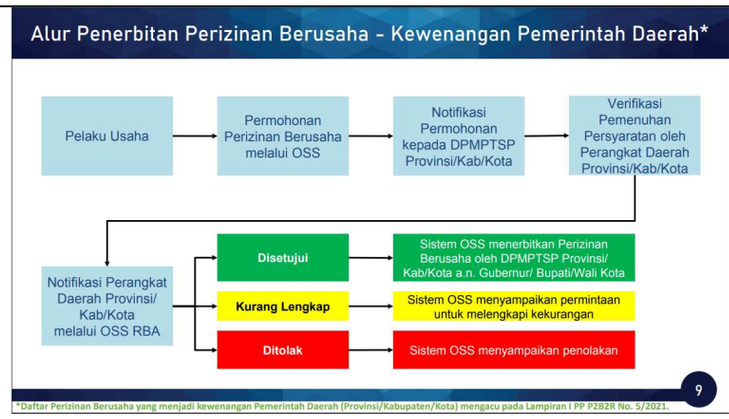
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30112 Industri Bangunan Lepas Pantai dan Bangunan Terapung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Bangunan Lepas Pantai dan Bangunan Terapung; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

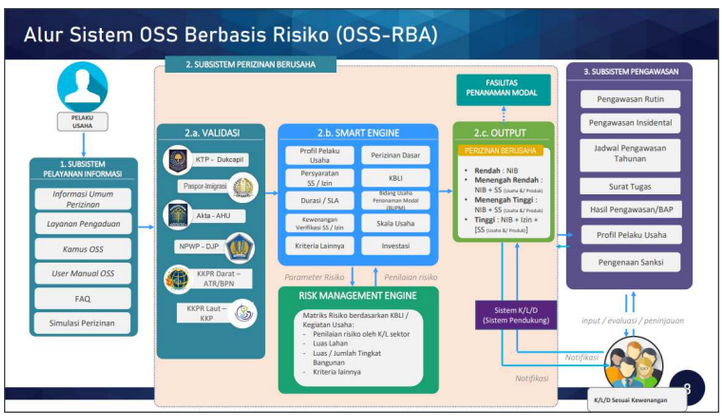
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30120 Industri Pembuatan Kapal dan Perahu untuk Tujuan Wisata atau Rekreasi dan Olahraga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pembuatan Kapal dan Perahu Untuk Tujuan Wisata atau Rekreasi dan Olahraga; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

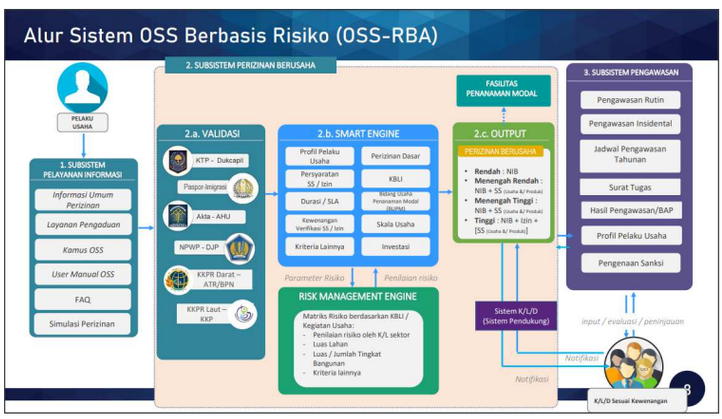
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

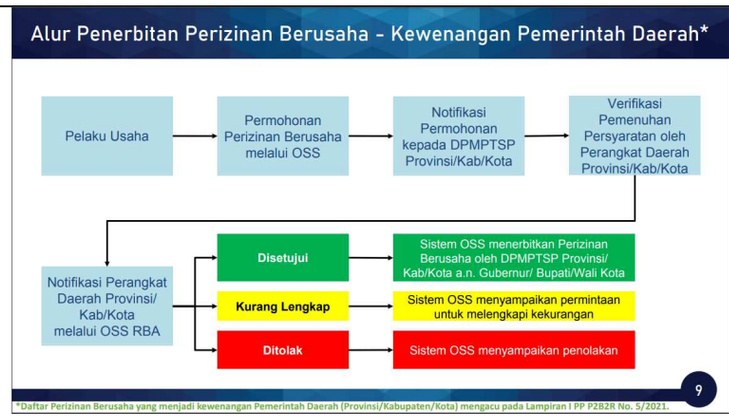
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30200 Industri Lokomotif dan Gerbong Kereta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Lokomotif dan Gerbong Kereta; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

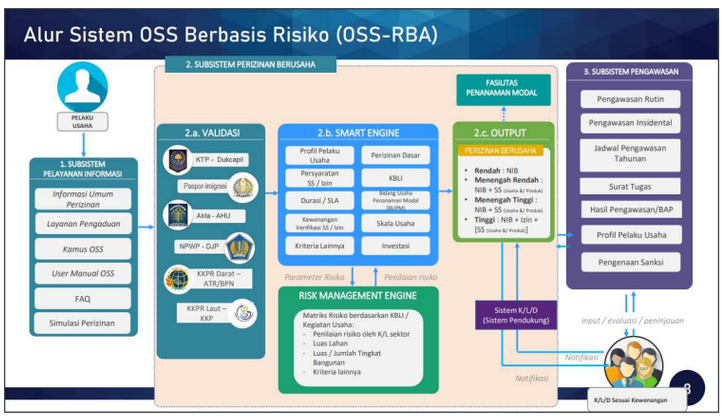
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30912 Industri Komponen dan Perlengkapan Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Komponen dan Perlengkapan Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

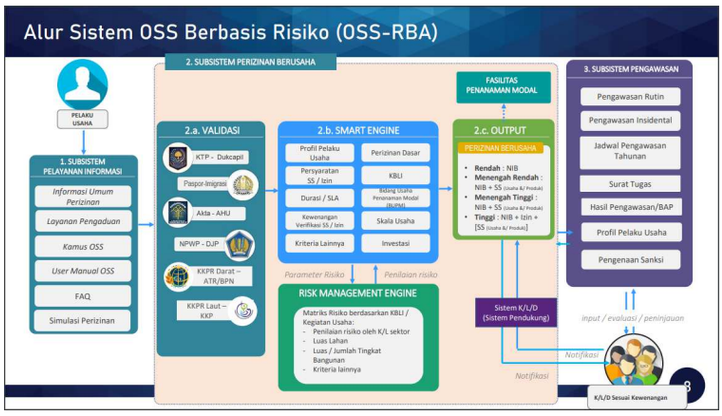
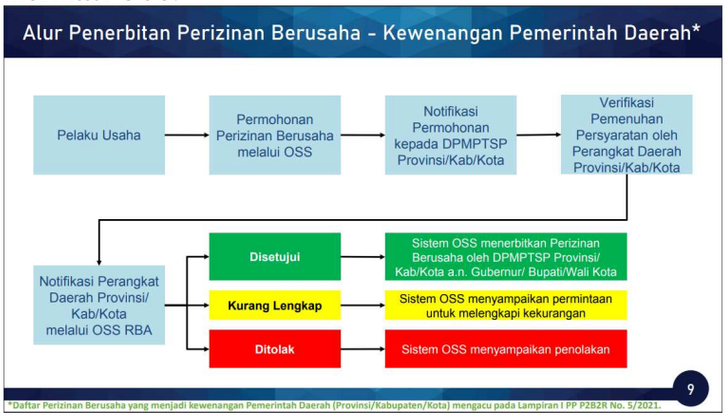
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30921 Industri Sepeda dan Kursi Roda Termasuk Becak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Memenuhi Standar Industri Sepeda dan Kursi Roda Termasuk Becak; 6. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 7. Laporan e-report setiap 6 bulan. 8. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib). 9. Sertifikat Standar CPAKB. 10. Laporan KTD. 11. Laporan recall. 12. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem

		pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

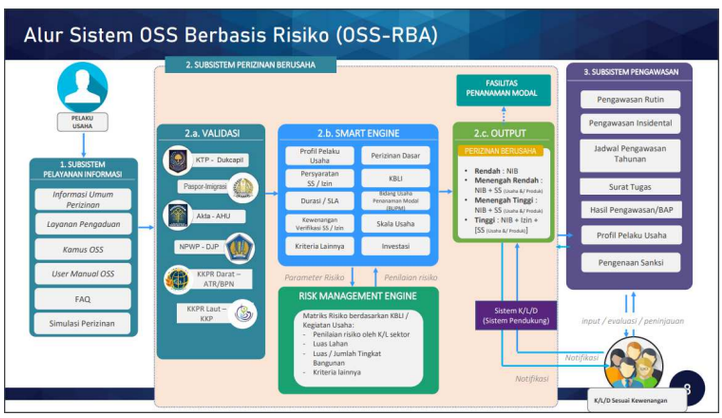
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

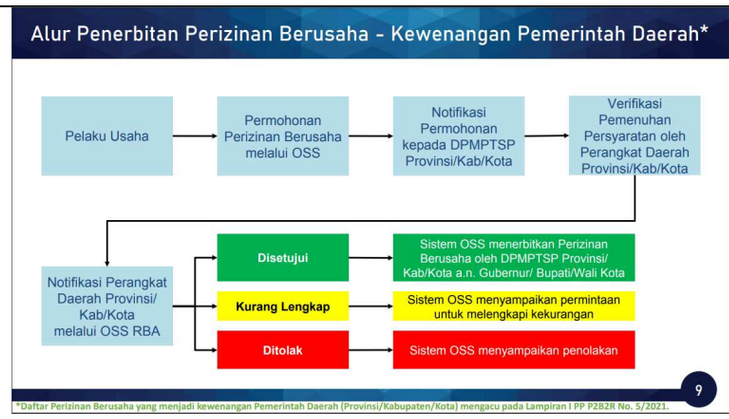
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32111 Industri Permata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Permata; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

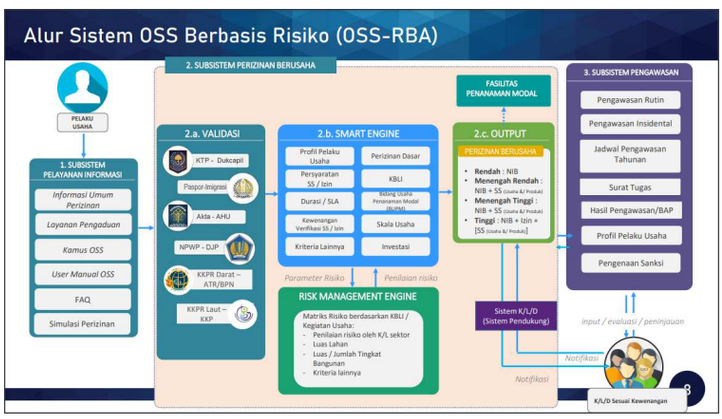
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

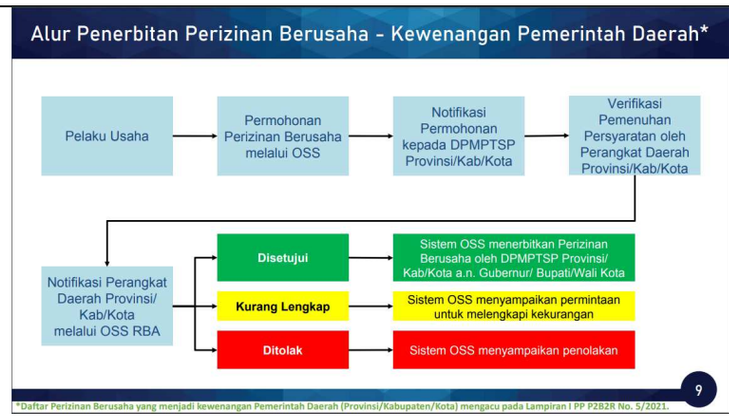
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32112 Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia untuk Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional: 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional: 3. Memenuhi Standar Industri Barang Perhiasan Dari Logam Mulia Untuk Keperluan Pribadi: dan 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

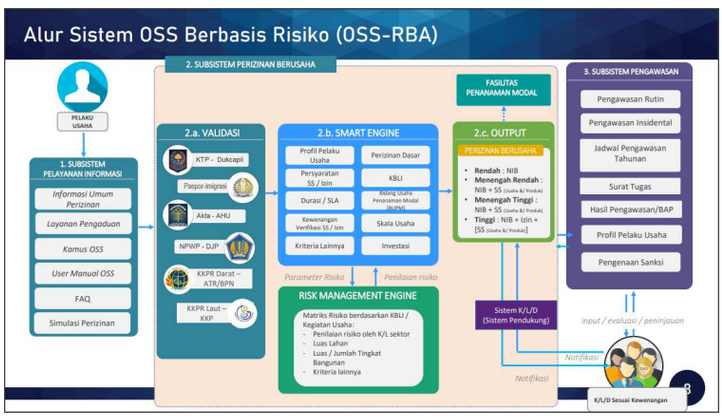
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32113 Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia Bukan untuk Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional: 3. Memenuhi Standar Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia Bukan untuk Keperluan Pribadi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

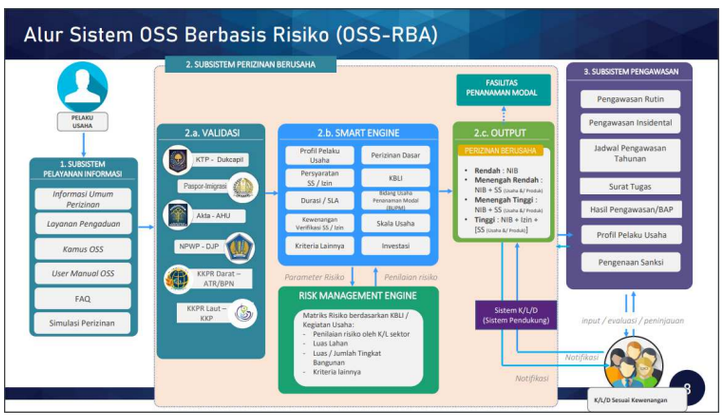
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32114 Industri Barang dari Logam Mulia untuk Keperluan Teknik dan/atau Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Logam Mulia Untuk Keperluan Teknik Dan Atau Laboratorium; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

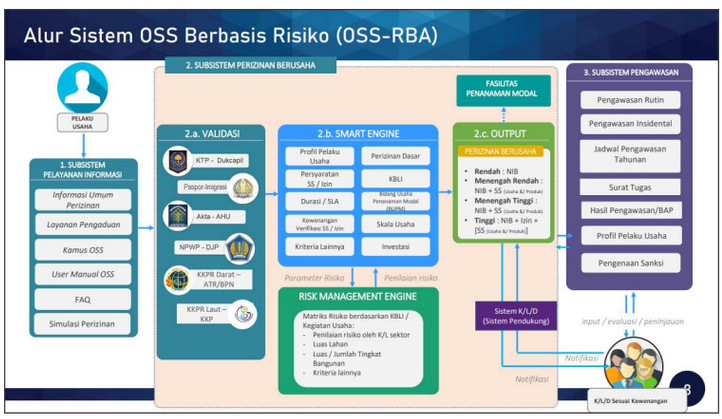
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

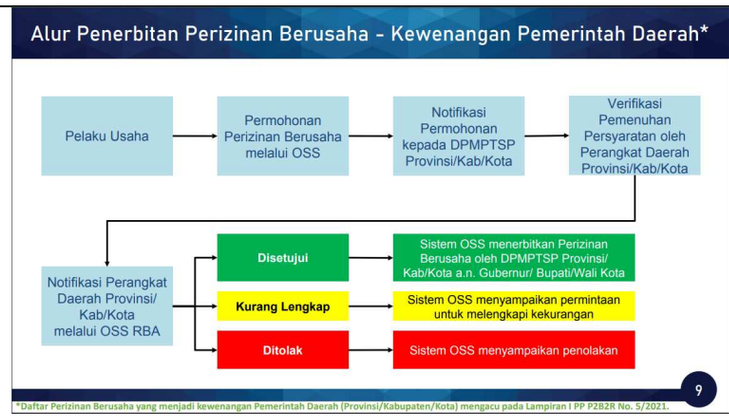
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32112 Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia untuk Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional: 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional: 3. Memenuhi Standar Industri Barang Perhiasan Dari Logam Mulia Untuk Keperluan Pribadi: dan 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

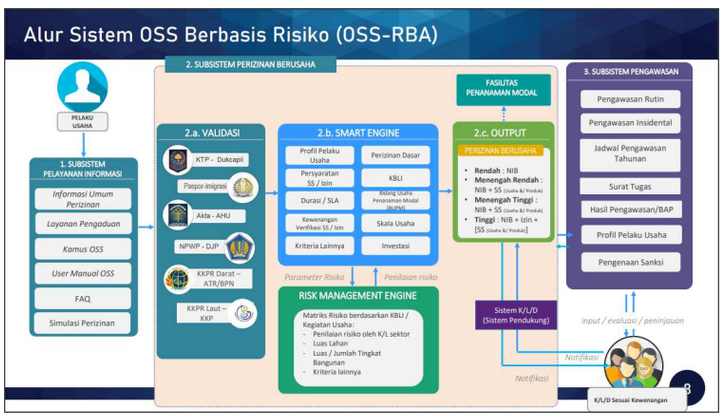
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32113 Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia Bukan untuk Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional: 3. Memenuhi Standar Industri Barang Perhiasan dari Logam Mulia Bukan untuk Keperluan Pribadi; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

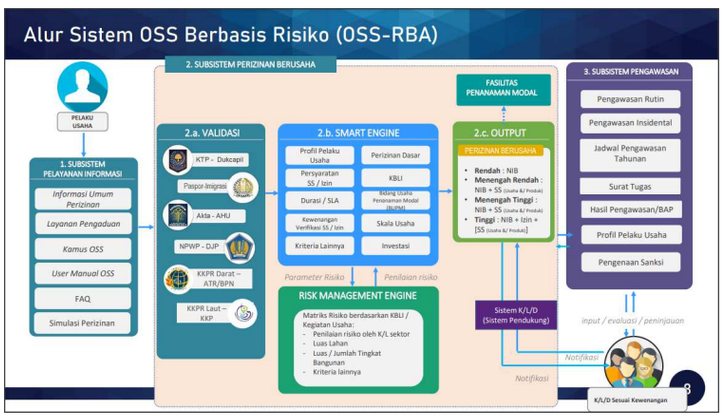
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32114 Industri Barang dari Logam Mulia untuk Keperluan Teknik dan/atau Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang dari Logam Mulia Untuk Keperluan Teknik Dan Atau Laboratorium; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

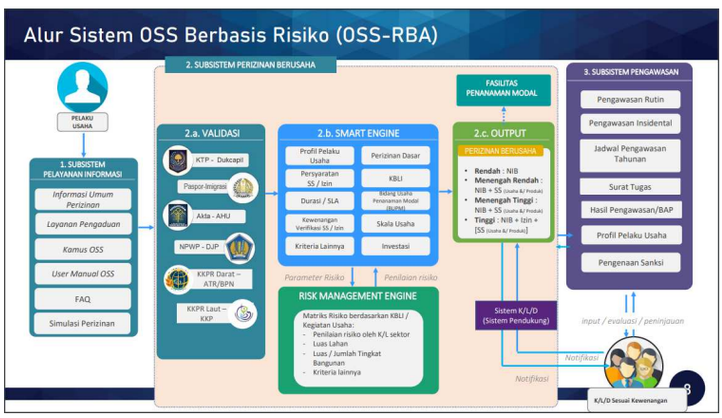
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

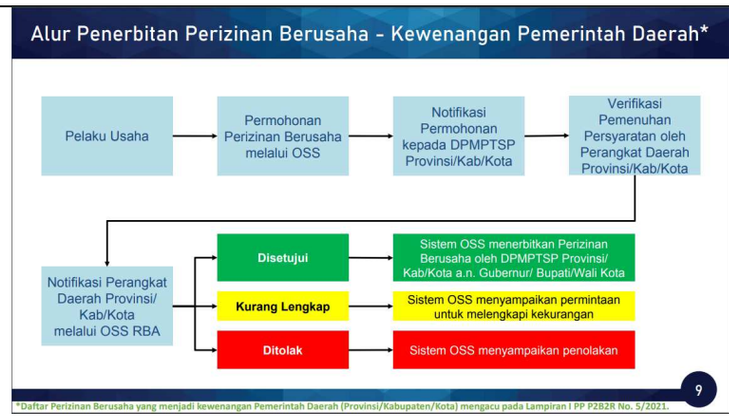
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32115 Industri Perhiasan Mutiara
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perhiasan Mutiara; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

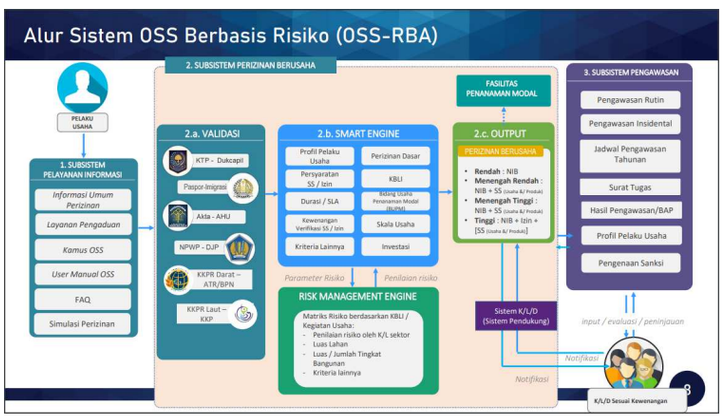
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

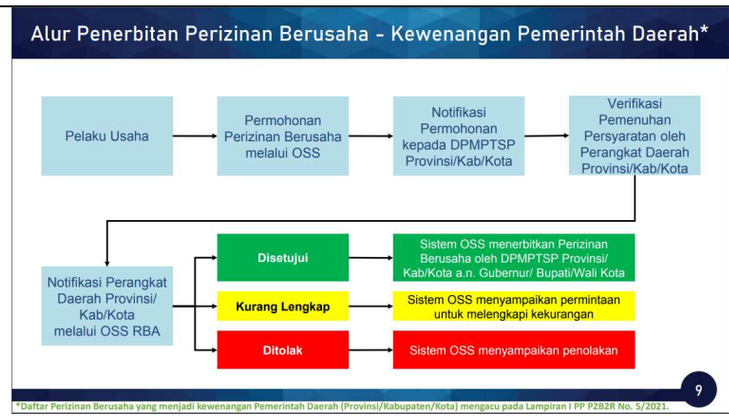
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32119 Industri Barang Lainnya dari Logam Mulia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional: 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Lainnya dari Logam Mulia; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

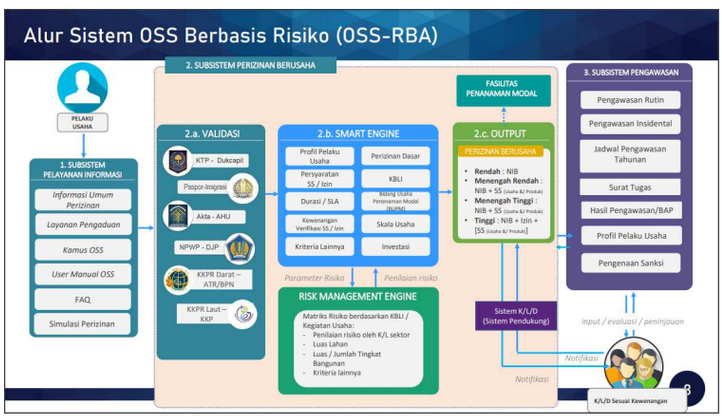
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

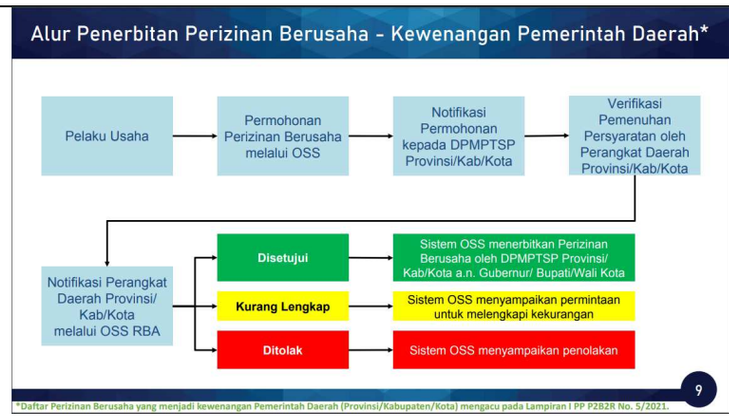
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32120 Industri Perhiasan Imitasi dan Barang Sejenis
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Perhiasan Imitasi dan Barang Sejenis; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

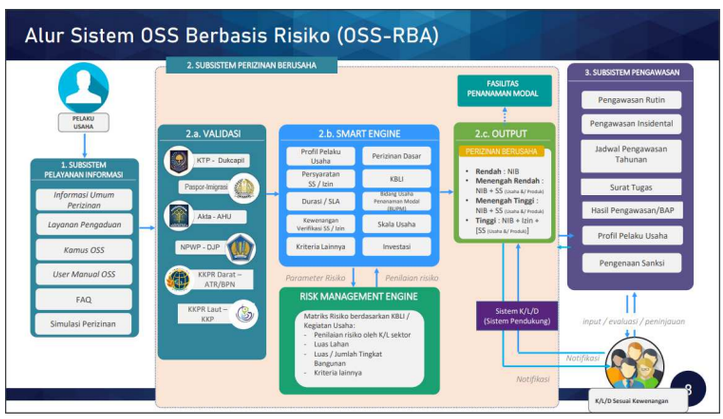
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

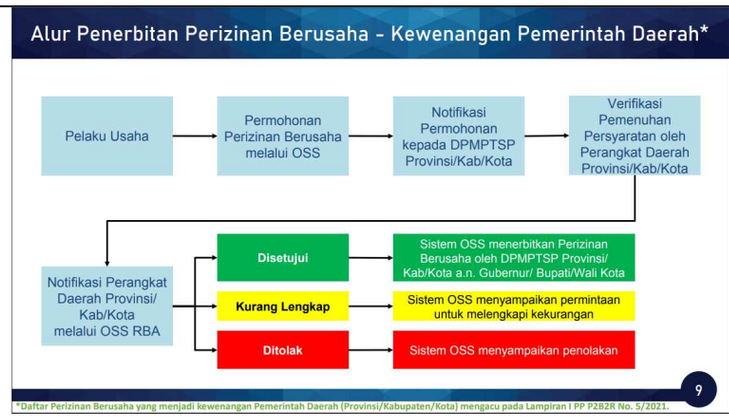
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32202 Industri Alat Musik Bukan Tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Musik Bukan Tradisional;dan 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

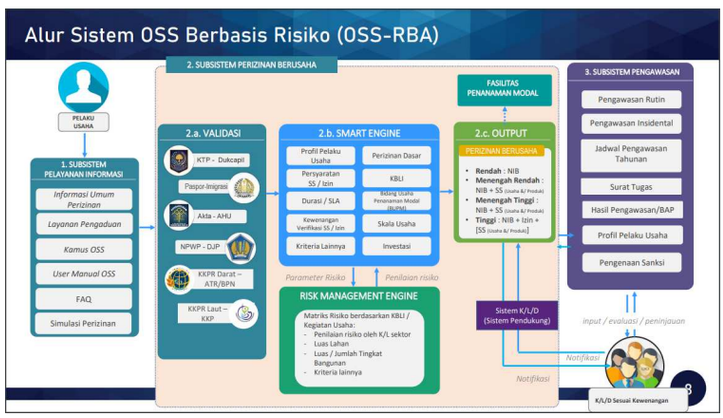
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

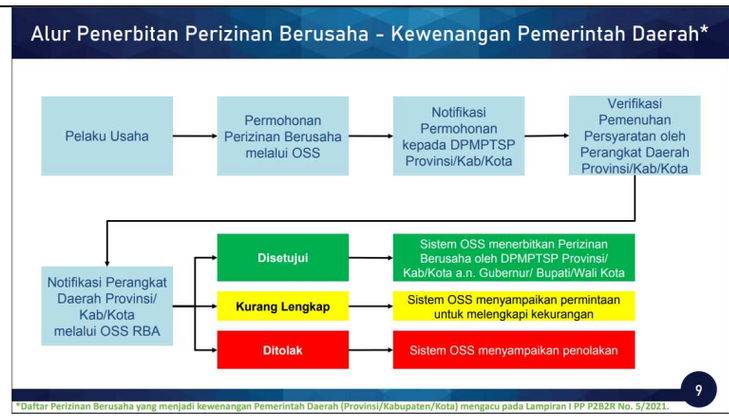
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32300 Industri Alat Olahraga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Olahraga; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

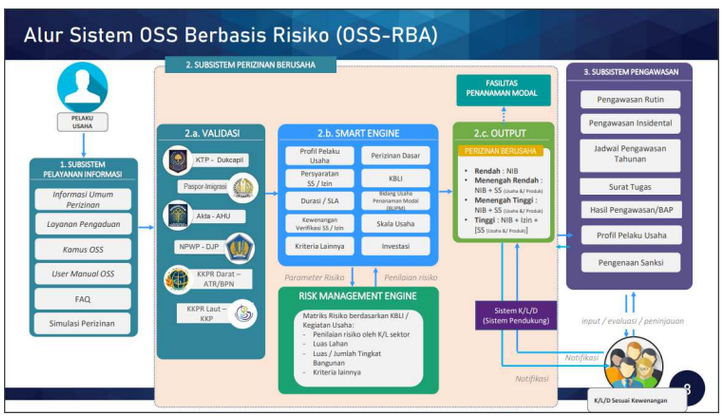
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

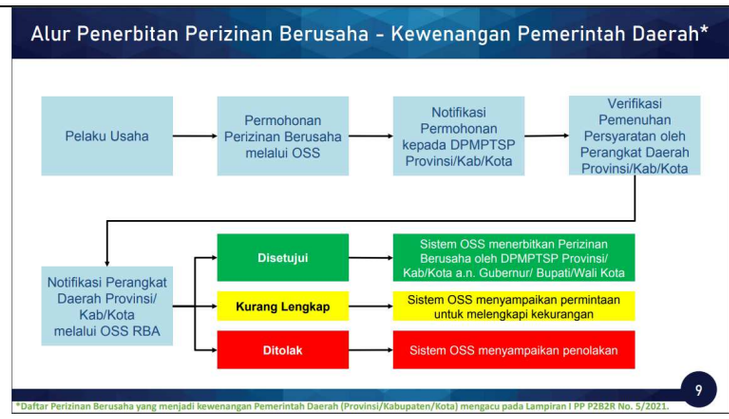
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32401 Industri Alat Permainan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Permainan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

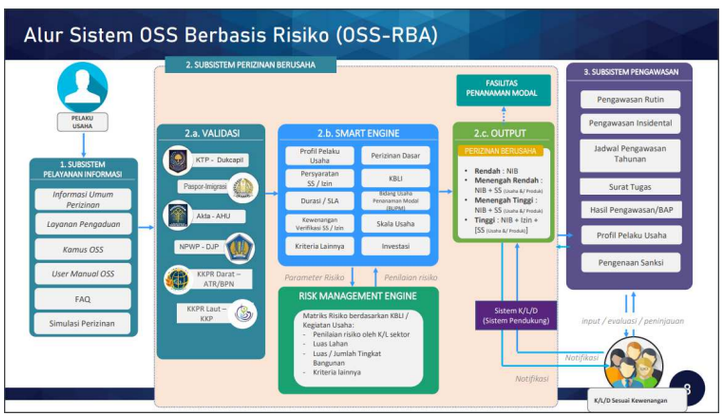
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

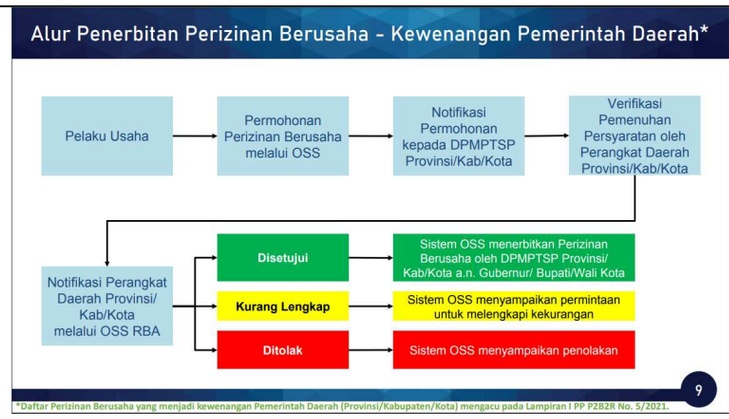
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32402 Industri Mainan Anak-Anak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Mainan Anak-Anak; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

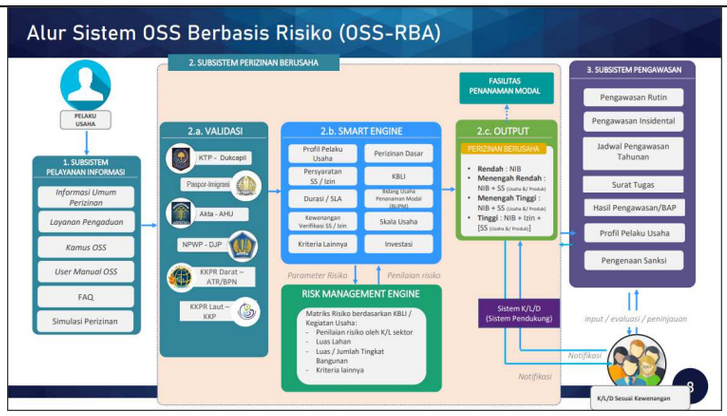
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32501 Industri Furnitur Untuk Operasi, Perawatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a.PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

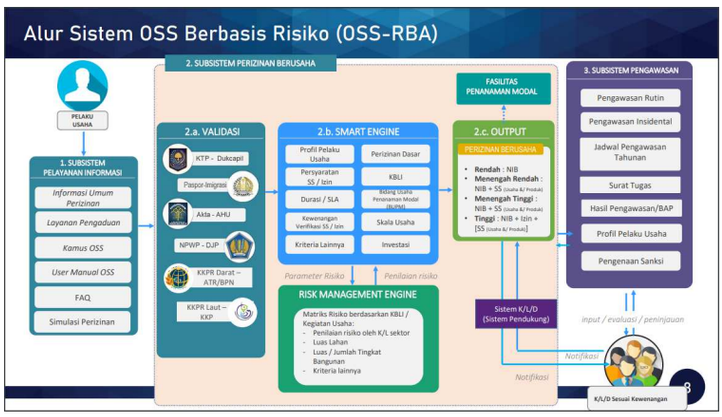
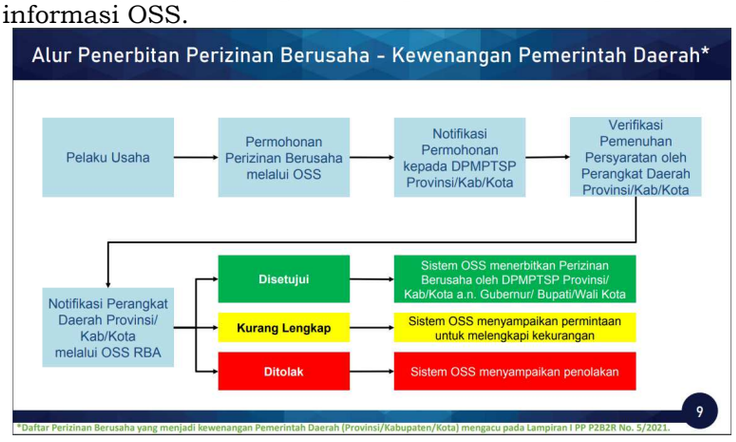
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32502 Industri Peralatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi, Perlengkapan Orthopaedic dan Prosthetic
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 6. Memenuhi Standar Industri Peralatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi, Perlengkapan Orthopaedic dan Prosthetic; 7. Laporan e-report setiap 6 bulan. 8. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib). 9. Sertifikat Standar CPAKB. 10. Laporan KTD. 11. Laporan recall. 12. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

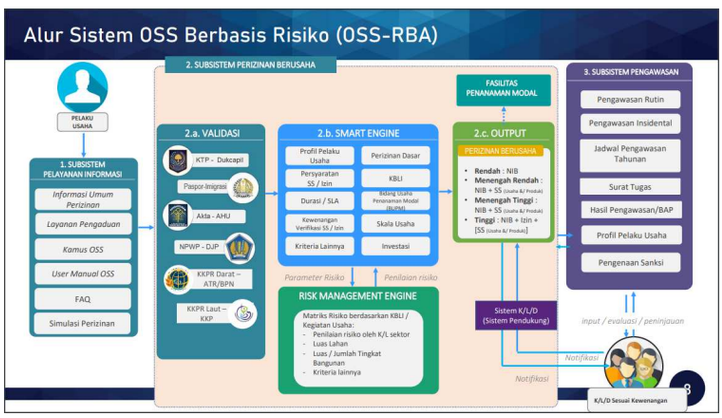
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

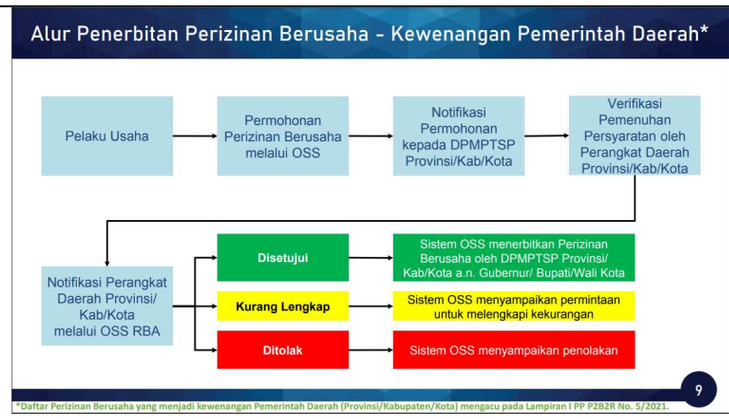
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32503 Industri Kaca Mata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Kaca Mata; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

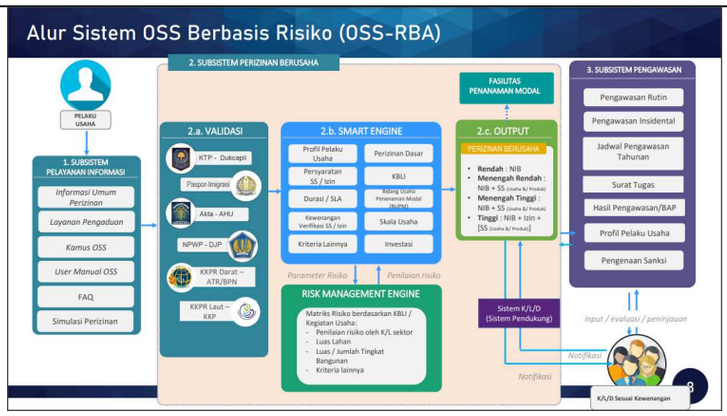
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32509 Industri Peralatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi serta Perlengkapan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

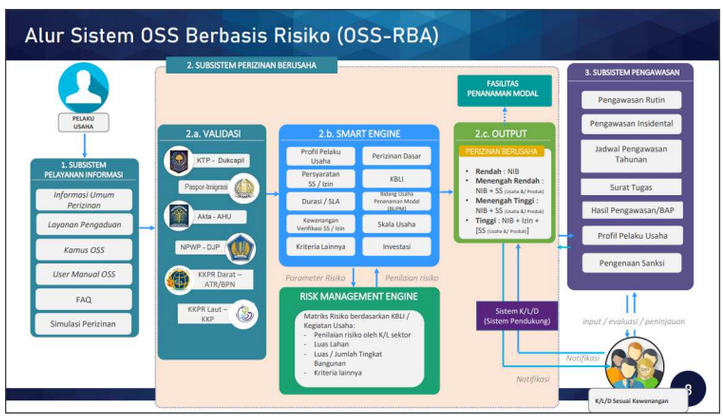
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

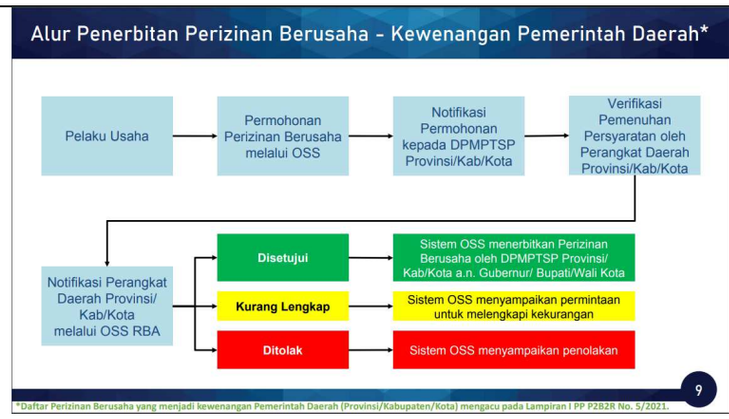
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32901 Industri Alat Tulis dan Gambar Termasuk Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Alat Tulis dan Gambar Termasuk Perlengkapannya; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

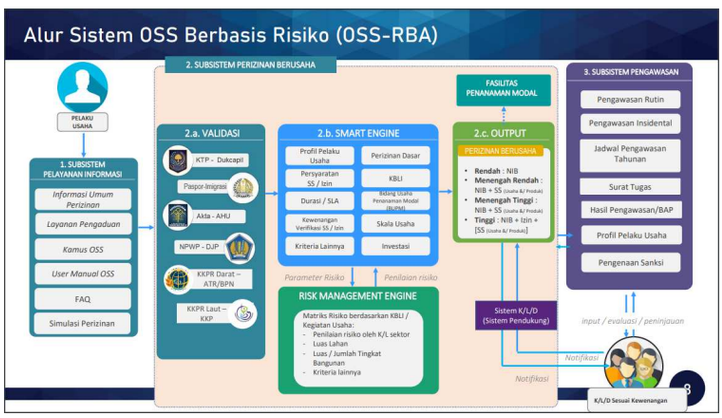
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

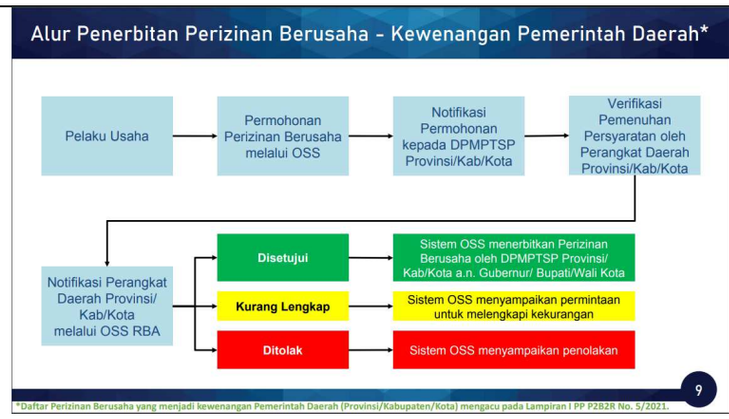
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32902 Industri Pita Mesin Tulis/ Gamba
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Pita Mesin Tulis/Gambar; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

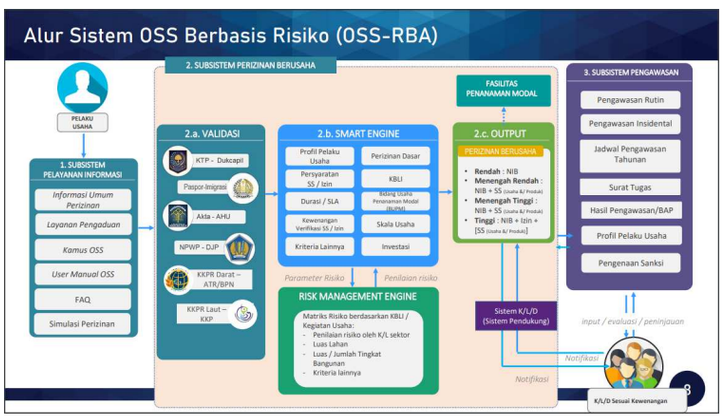
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

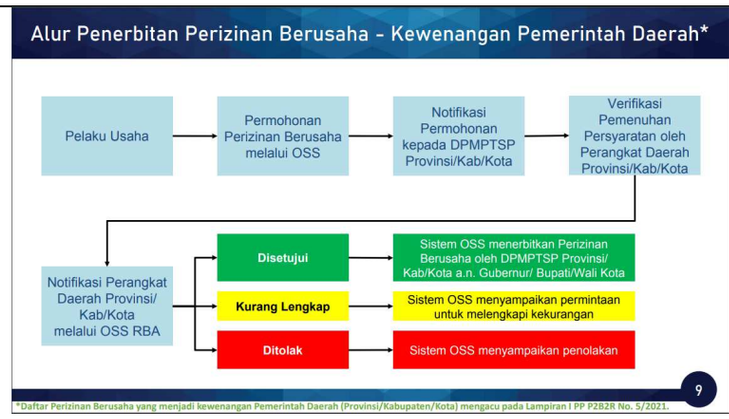
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32904 Industri Peralatan Untuk Pelindung Keselamatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Peralatan untuk Pelindung Keselamatan; 4. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

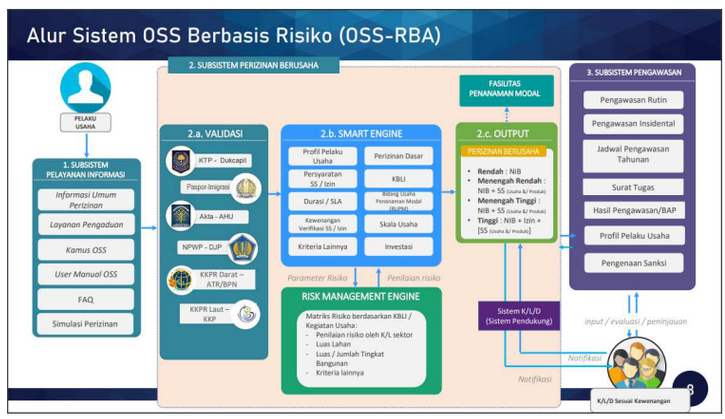
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

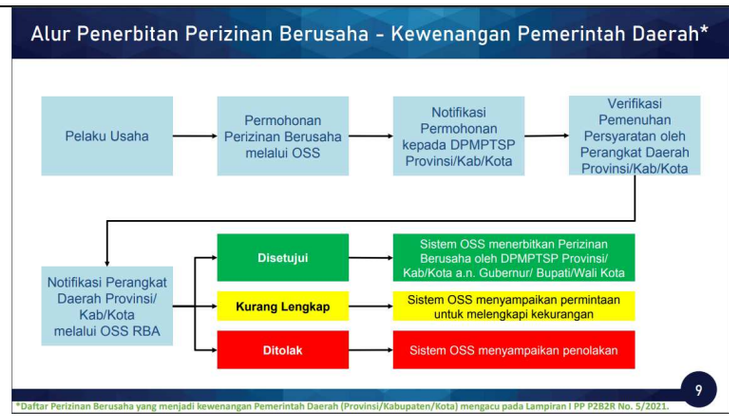
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33133 Reparasi Perlatan Fotografi Dan Optik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Reparasi Peralatan Fotografi Dan Optik; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

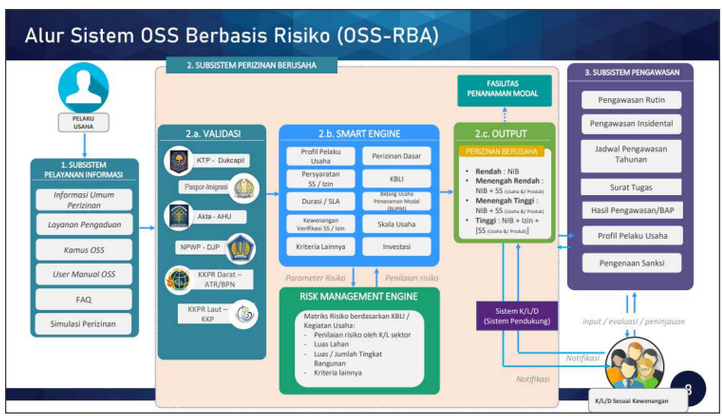
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

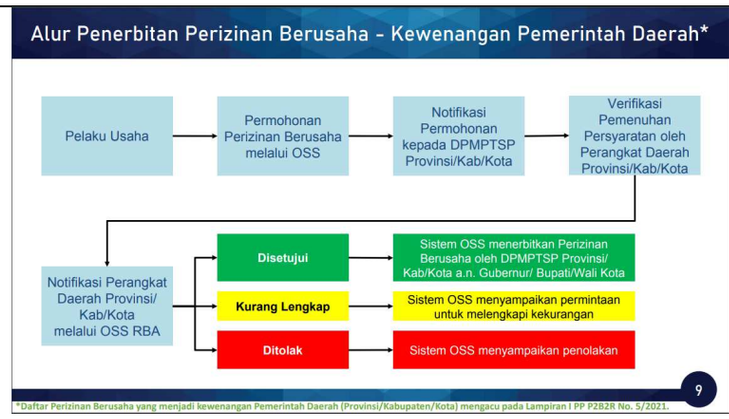
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33149 Reparasi Peralatan Listrik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Reparasi Peralatan Listrik Lainnya; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

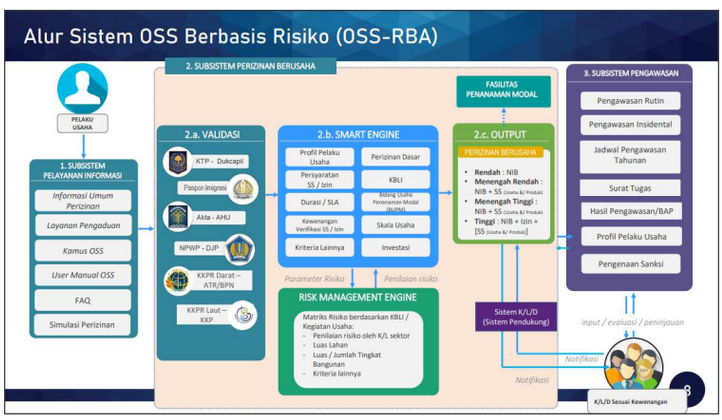
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33151 Reparasi Kapal, Perahu dan Bangunan Terapung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha perawatan dan perbaikan kapal; 2. Menyampaikan laporan rencana pelaksanaan kegiatan perawatan dan perbaikan kapal kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar setempat; 3. Menyampaikan laporan kegiatan perawatan dan perbaikan kapal setiap 6 (enam) bulan kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar setempat; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

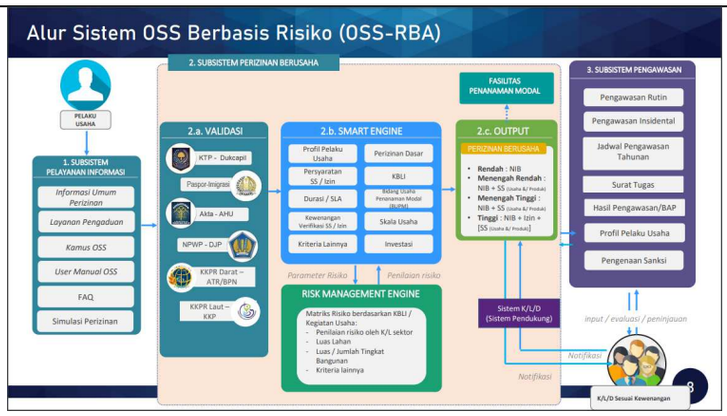
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 37021 Pengelolaan dan Pembuangan Air Limbah Tidak Berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menyampaikan dokumen persetujuan lingkungan 2. Menyampaikan jenis dan karakteristik lumpur tinja yang diolah 3. Menyampaikan dokumen kontrak kerja sama dengan penghasil dan/atau pengangkut lumpur tinja 4. Menyampaikan kapasitas pengolahan lumpur tinja **Kewajiban :** 1. Melakukan pengolahan lumpur tinja sampai memenuhi baku mutu air limbah yang ditetapkan dan sesuai mekanisme kerja (SOP) 2. Memantau: - debit dan mutu air limbah pada titik penaatan; - emisi udara pada titik penaatan; - mutu air di badan air penerima; - udara ambien; sesuai dengan titik pemantauan yang ditetapkan 3. Mengevaluasi hasil pemantauan 4. Melaporkan hasil pemantauan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

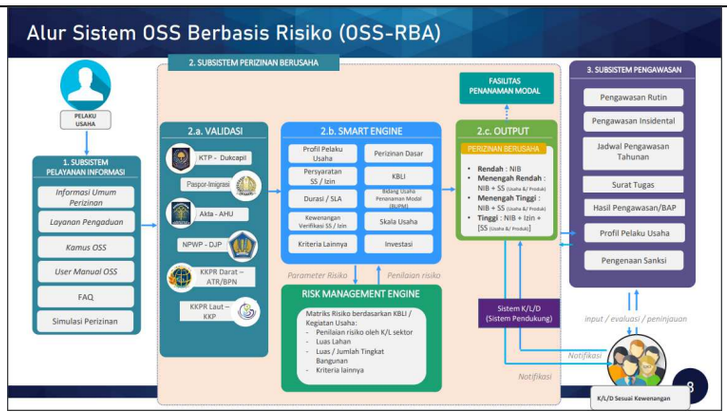
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 37022 Pengelolaan dan Pembuangan Air Limbah Berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menyampaikan dokumen Persetujuan Lingkungan 2. Menetapkan jenis dan karakteristik air limbah yang diolah 3. Memiliki kontrak kerjasama dengan penghasil dan/atau pengangkut air limbah 4. Memastikan kapasitas pengolahan dan perpipaan alir limbah sesuai d **Kewajiban :** 1. Melakukan pengolahan lumpur tinja sampai memenuhi baku mutu air limbah yang ditetapkan dan sesuai mekanisme kerja (SOP) 2. Memantau: - debit dan mutu air limbah pada titik penaatan; - emisi udara pada titik penaatan; - mutu air di badan air penerima; - udara ambien; sesuai dengan titik pemantauan yang ditetapkan 3. Mengevaluasi hasil pemantauan 4. Melaporkan hasil pemantauan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

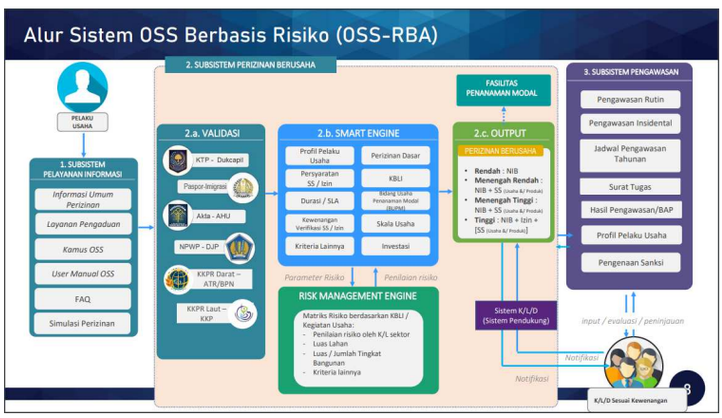
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

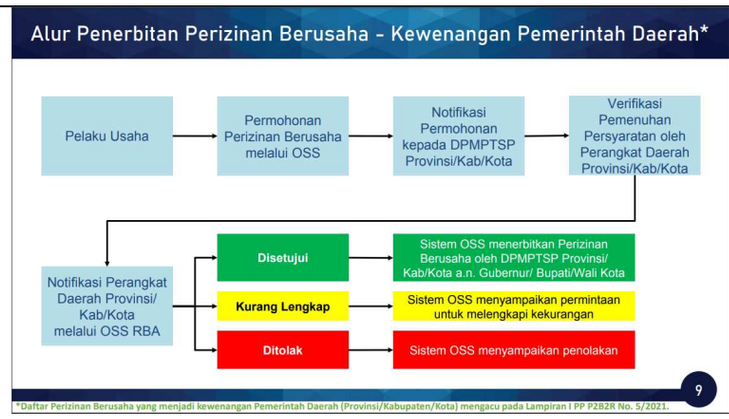
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 45201 Reparasi Mobil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Reparasi Mobil; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

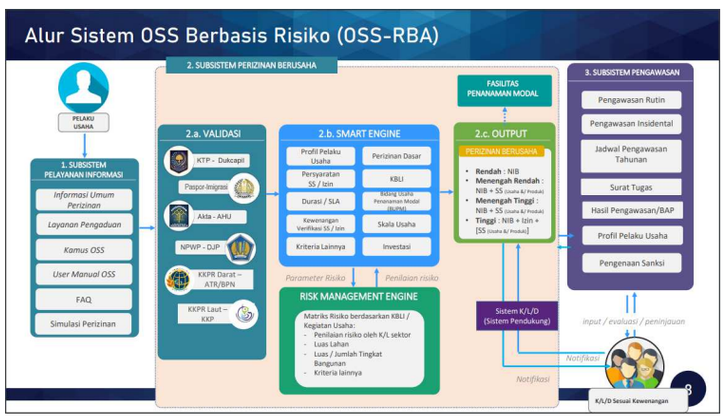
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

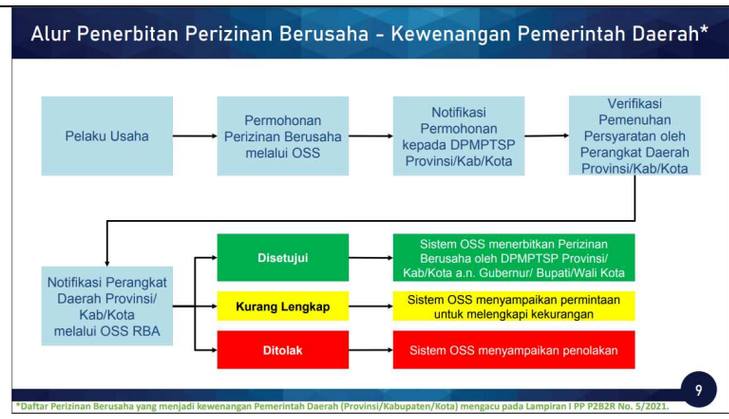
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 45407 Reparasi dan Perawatan Sepeda Motor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Reparasi Dan Perawatan Sepeda Motor; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

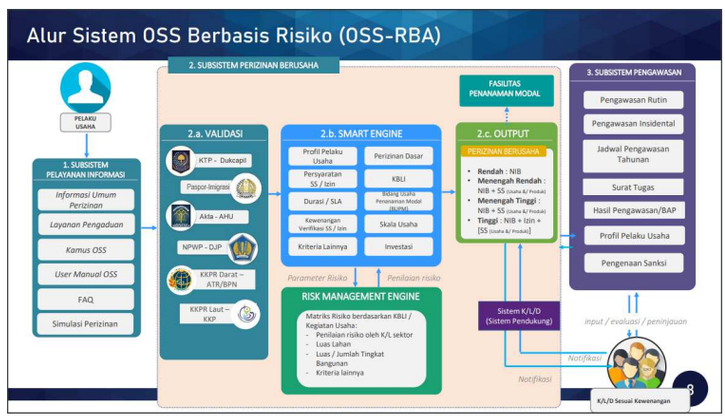
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

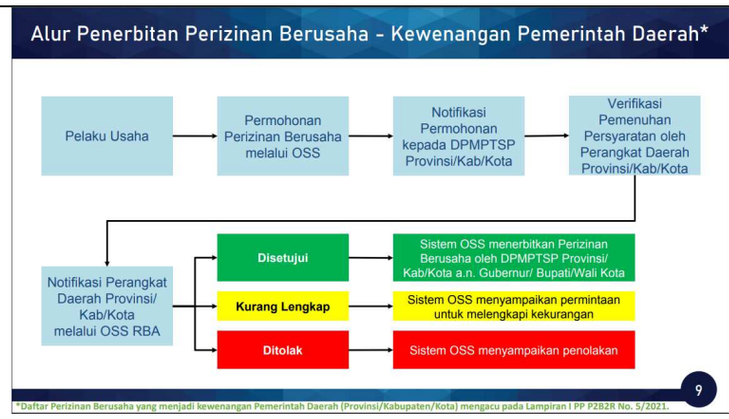
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 58130 Penerbitan Surat Kabar, Jurnal dan Buletin atau Majalah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Penerbitan Surat Kabar, Jurnal dan Buletin Atau Majalah; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

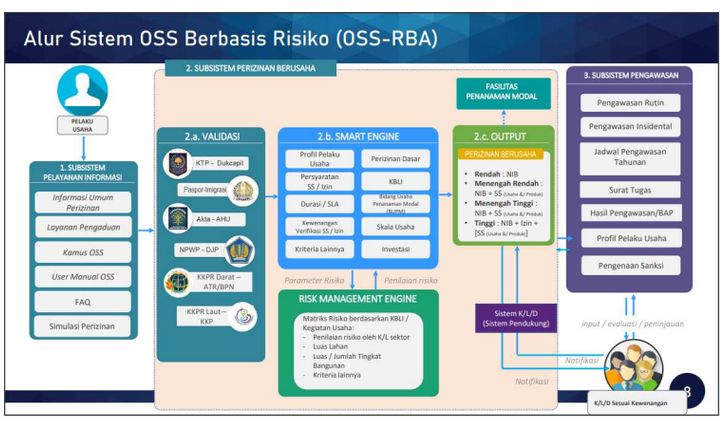
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10221 Industri Pengolahan dan Pengawetan Ikan dan Biota Air (Bukan Udang) dalam Kaleng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Pengolahan dan Pengawetan Ikan dan Biota Air (Bukan Udang) Dalam Kaleng; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

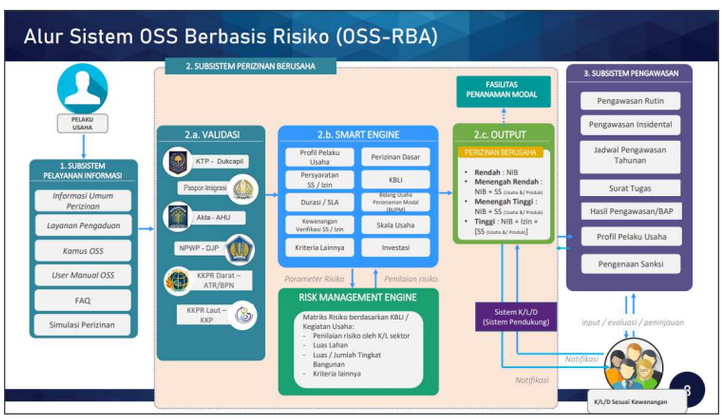
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10222 Industri Pengolahan dan Pengawetan Udang dalam Kaleng
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Pengolahan dan Pengawetan Udang Dalam Kaleng; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

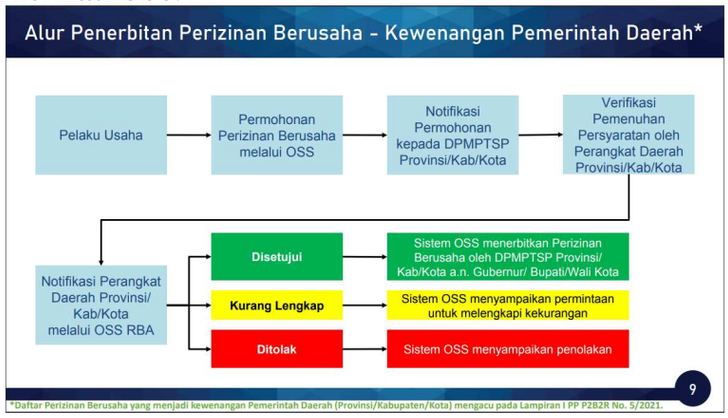
		6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10433 Industri Pemisahan/Fraksinasi Minyak Mentah Kelapa Sawit dan Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Pemisahan/Fraksinasi Minyak Mentah Kelapa Sawit dan Minyak Mentah Inti Kelapa Sawit; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10510 Industri Pengolahan Susu Segar dan Krim
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Susu Segar dan Krim; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

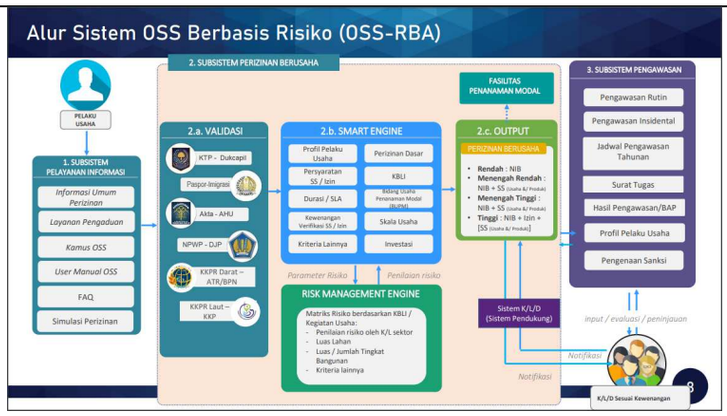
		6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10520 Industri Pengolahan Susu Bubuk dan Susu Rental
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Susu Segar dan Krim; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

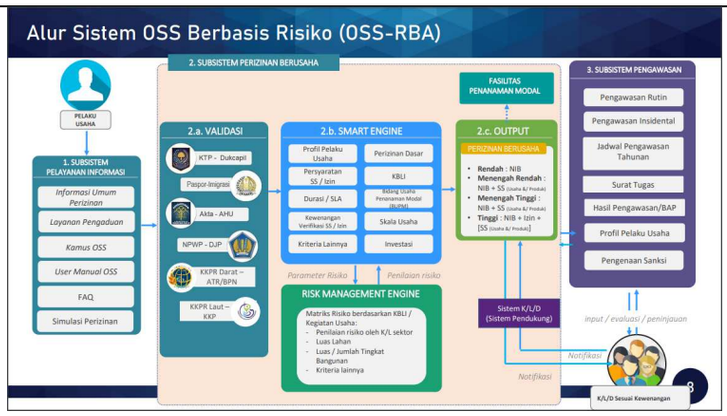
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10723 Industri Sirop
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengolahan Susu Segar dan Krim; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

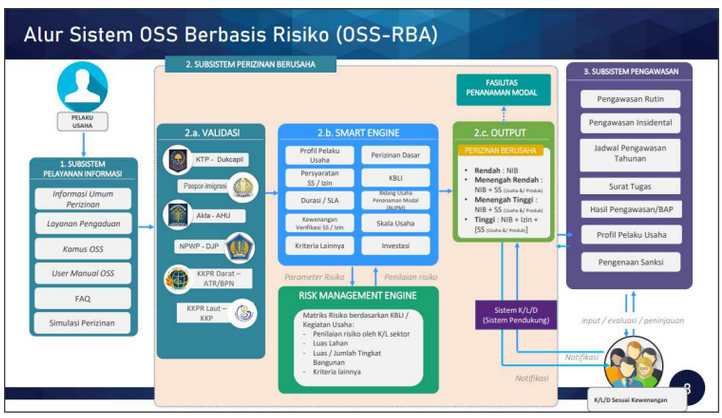
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

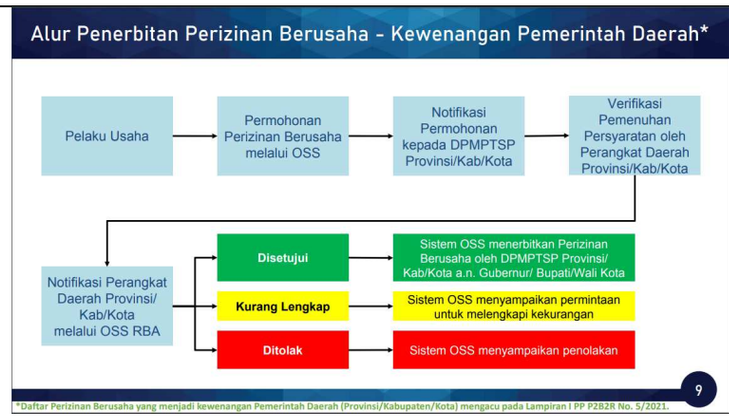
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11050 Industri Air Minum dan Air Mineral
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

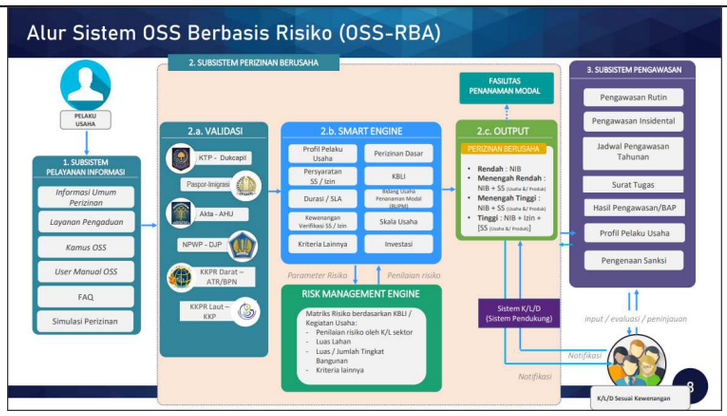
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11052 Industri Air Minum Isi Ulang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Air Minum Isi Ulang; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

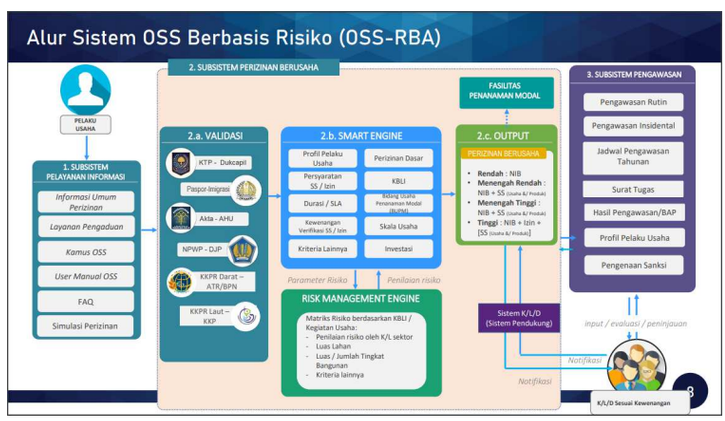
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

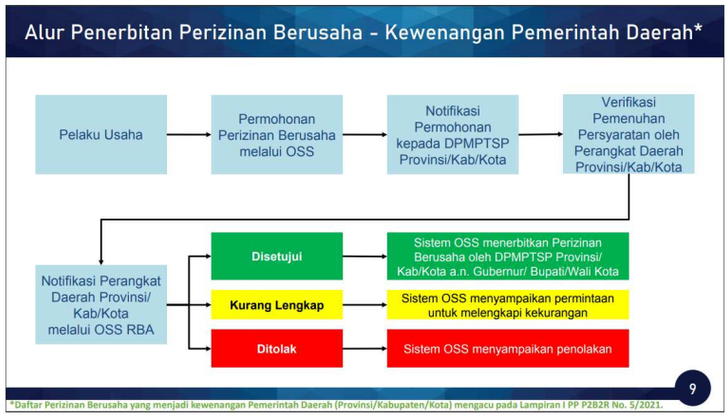
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12091 Industri Pengeringan dan Pengolahan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Pengeringan dan Pengolahan Tembakau; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

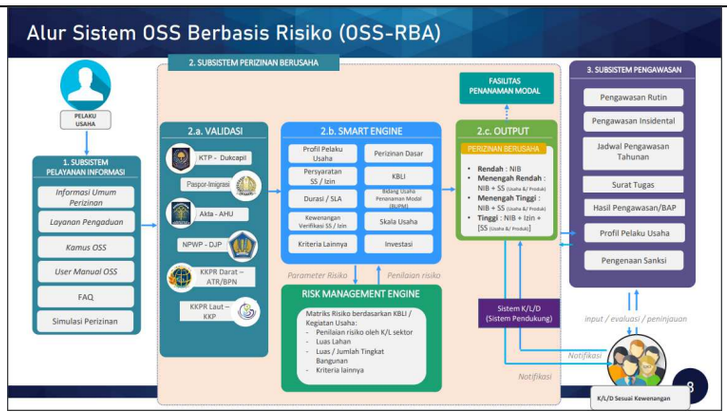
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13121 Industri Pertenunan (Bukan Pertenunan Karung Goni dan Karung Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi standar industri pertenunan (bukan pertenunan karung goni dan karung lainnya); 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

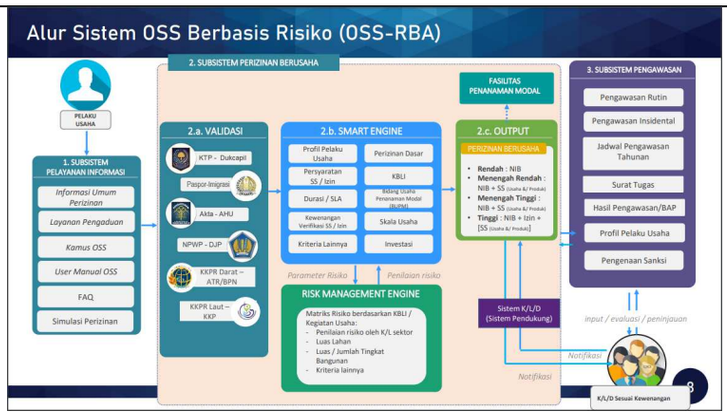
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13122 Industri Kain Tenun Ikat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kain Tenun Ikat; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

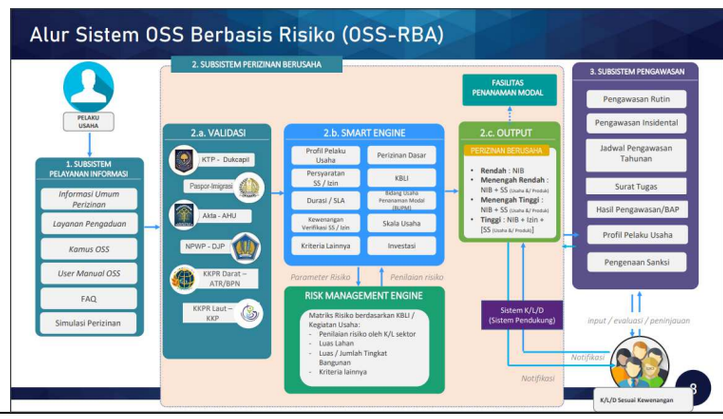
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

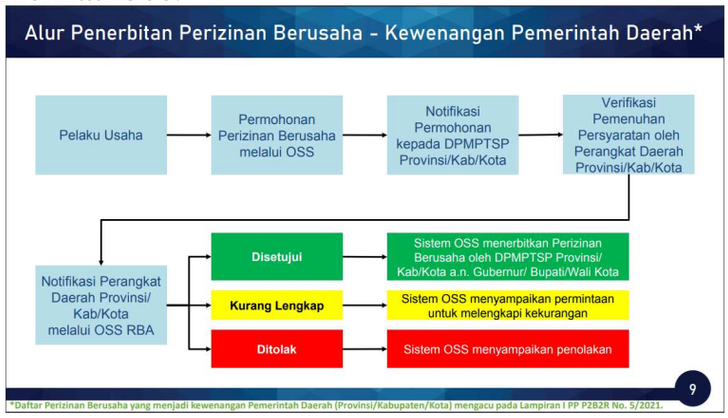
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13131 Industri Penyempurnaan Benang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Penyempurnaan Benang; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

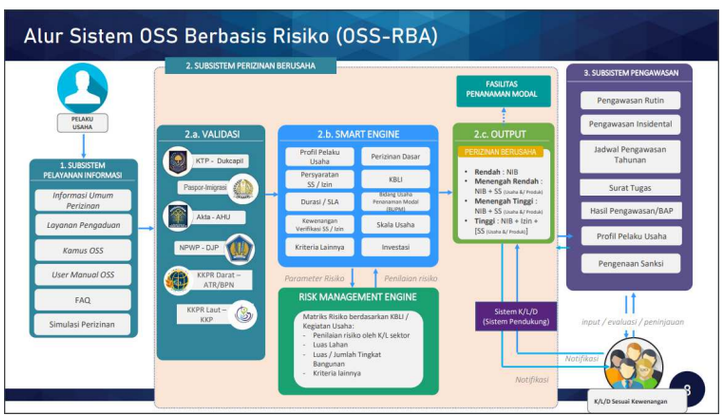
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13132 Industri Penyempurnaan Kain
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. **Kewajiban :** 1. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 2. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memenuhi Standar Industri Penyempurnaan Kain; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

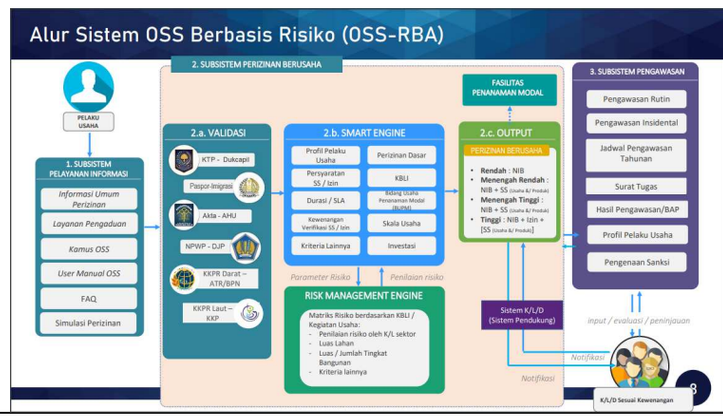
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan

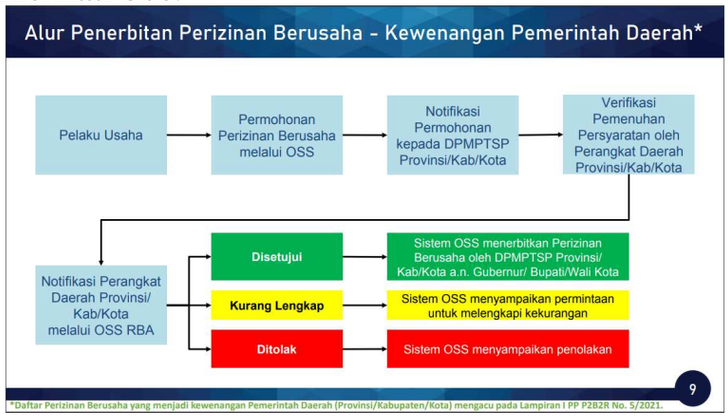
		Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13133 Industri Pencetakan Kain
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pencetakan Kain; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

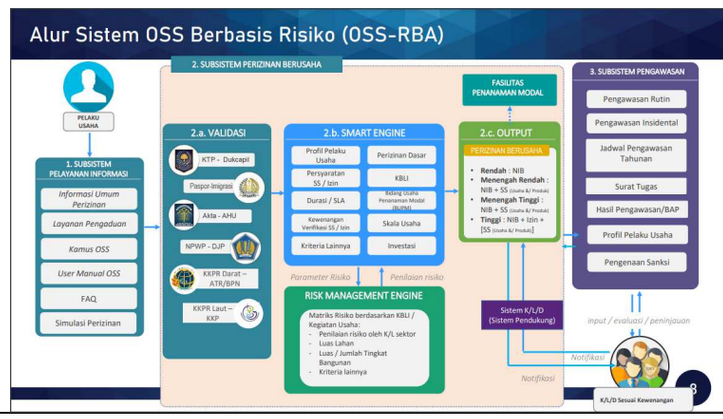
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

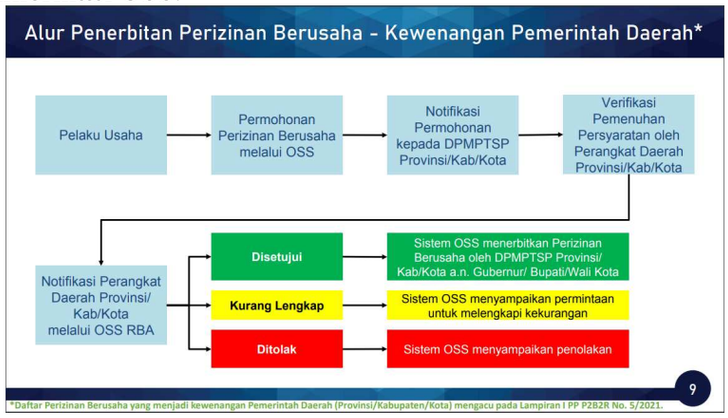
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13999 Industri Tekstil Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Tekstil Lainnya YTDL; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

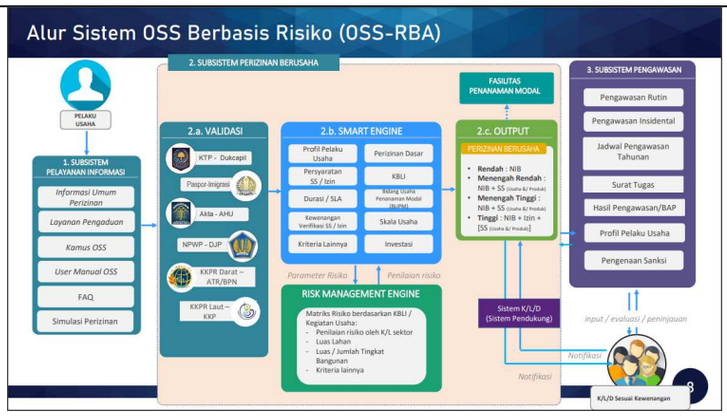
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14120 Penjahitan dan Pembuatan Pakaian Sesuai Pesanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Penjahitan Dan Pembuatan Pakaian Sesuai Pesanan; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

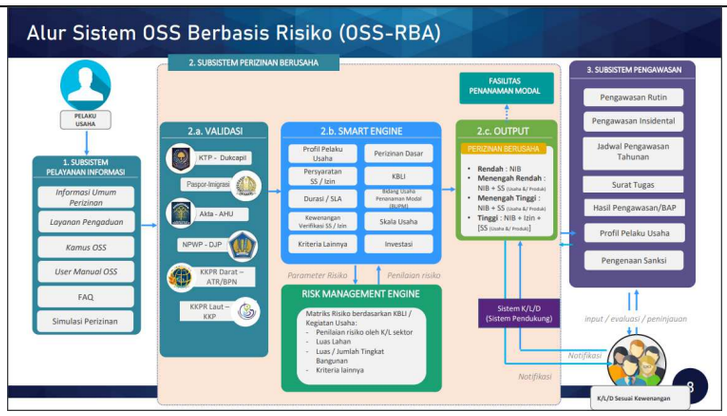
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14131 Industri Perlengkapan Pakaian dari Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Penjahitan Dan Pembuatan Pakaian Sesuai Pesanan; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

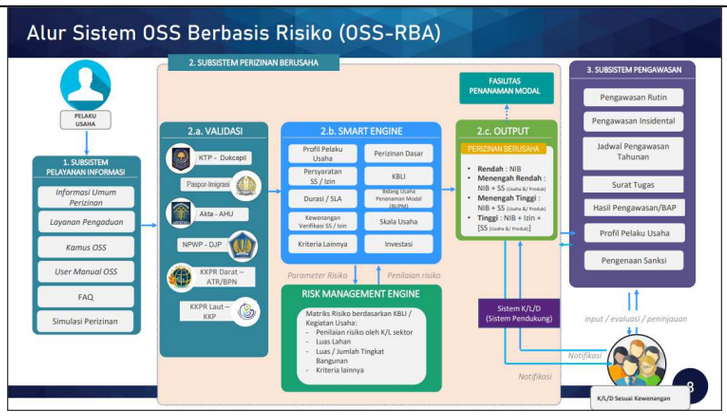
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14132 Industri Perlengkapan Pakaian dari Kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Perlengkapan Pakaian Dari Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

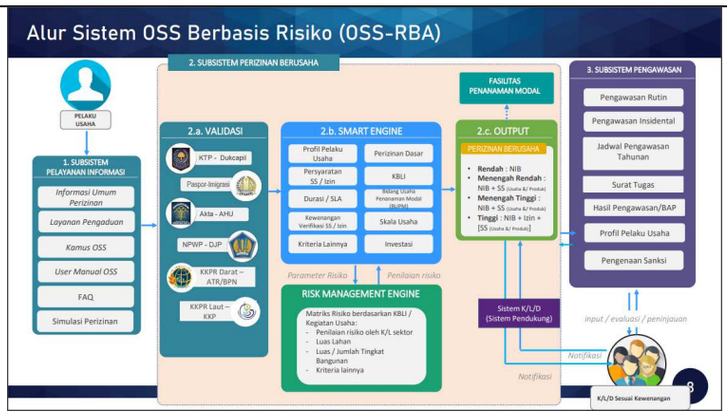
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14200 Industri Pakaian Jadi dan Barang dari Kulit Berbulu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pakaian Jadi dan Barang Dari Kulit Berbulu; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

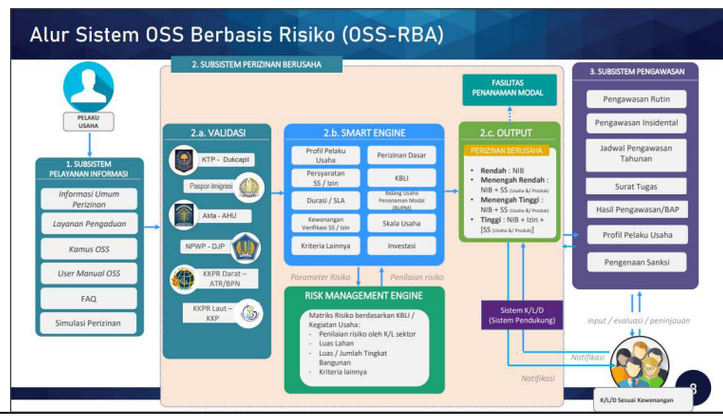
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

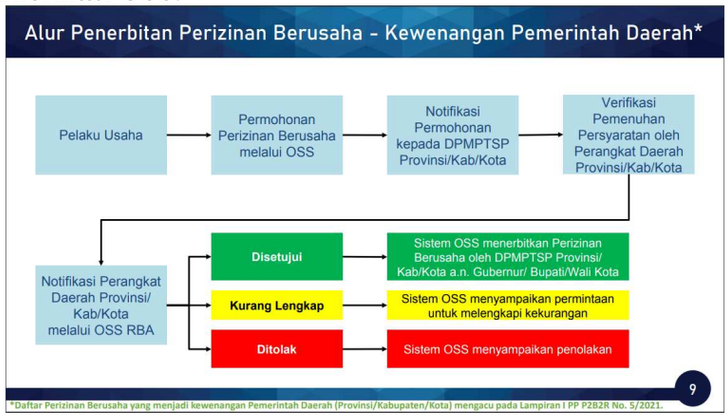
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 14301 Industri Pakaian Jadi Rajutan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pakaian Jadi Rajutan; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

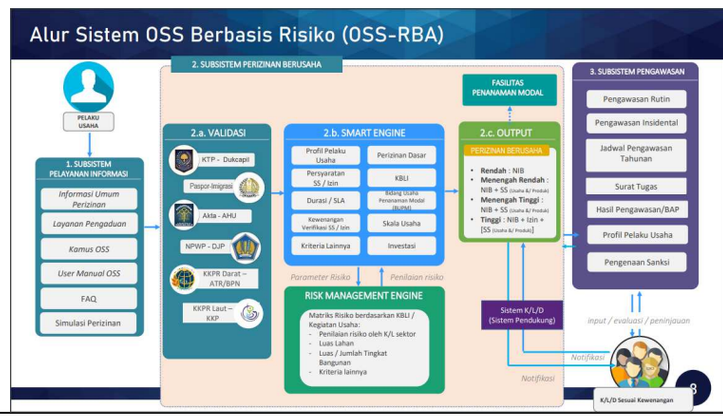
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

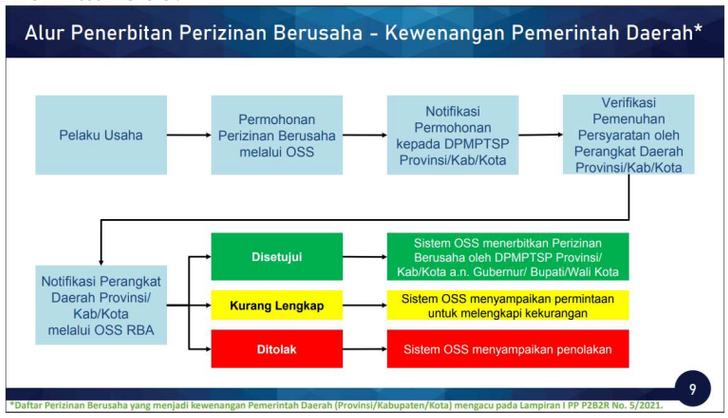
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15111 Industri Pengawetan Kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengawetan Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

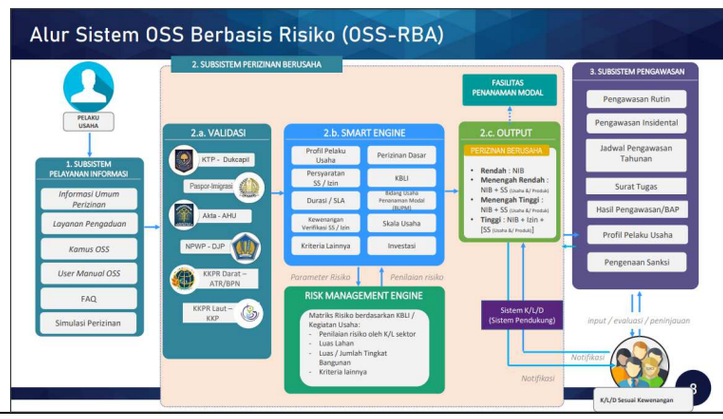
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

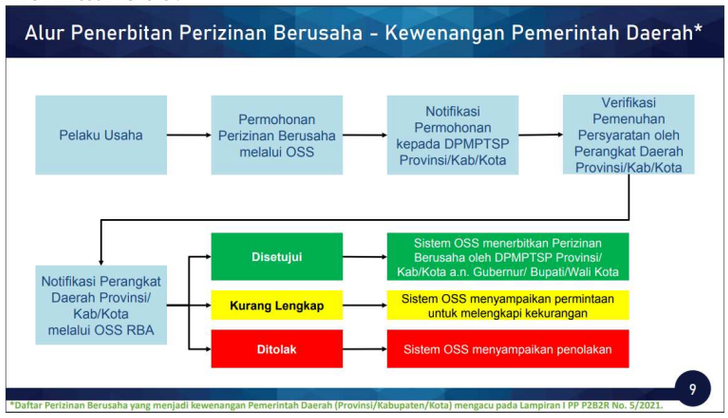
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15112 Industri Penyamakan Kulit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengawetan Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

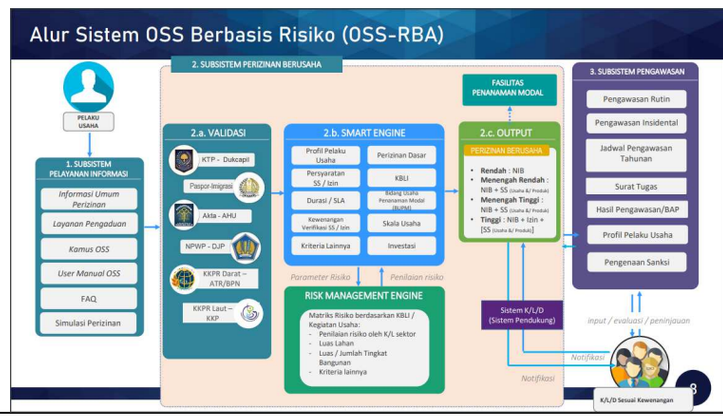
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

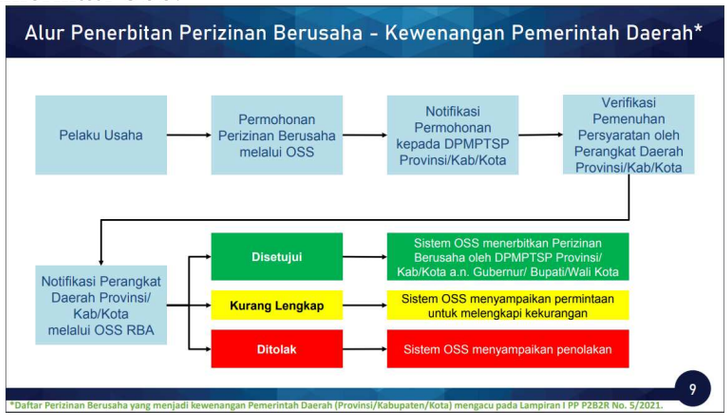
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15113 Industri Pencelupan Kulit Bulu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengawetan Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

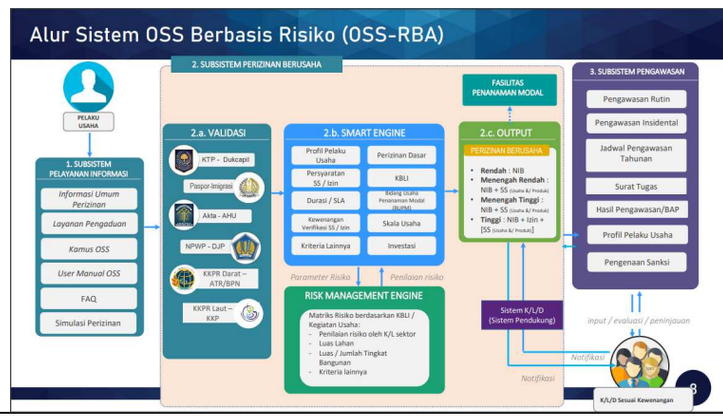
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

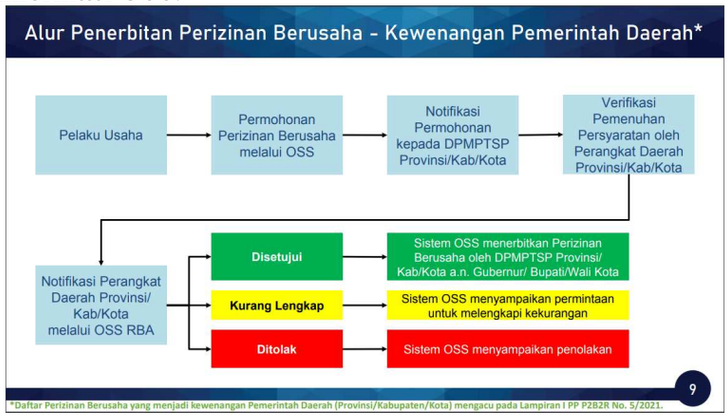
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15114 Industri Kulit Buatan/Imitasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengawetan Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

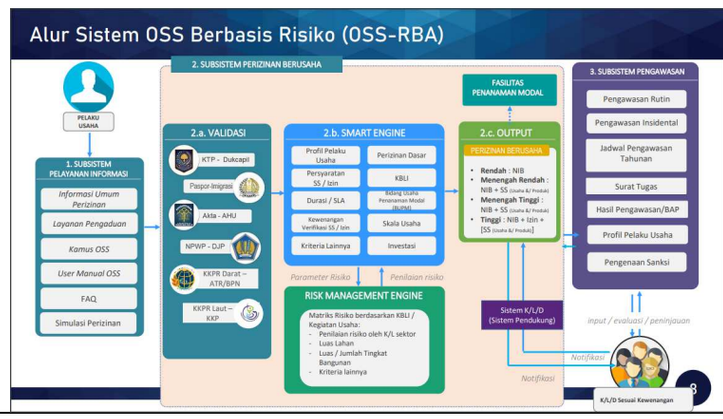
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

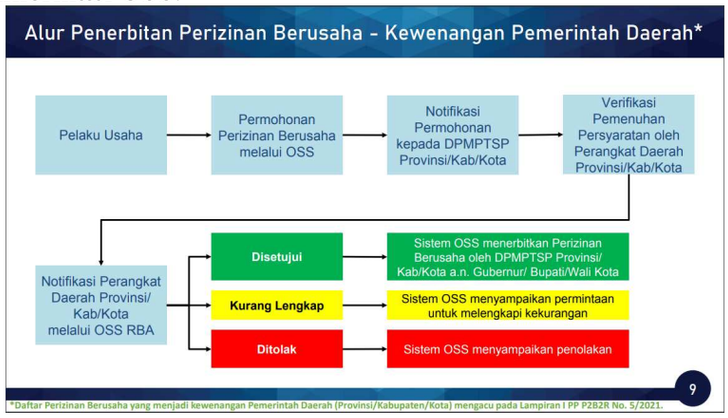
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15121 Industri Barang Dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengawetan Kulit; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

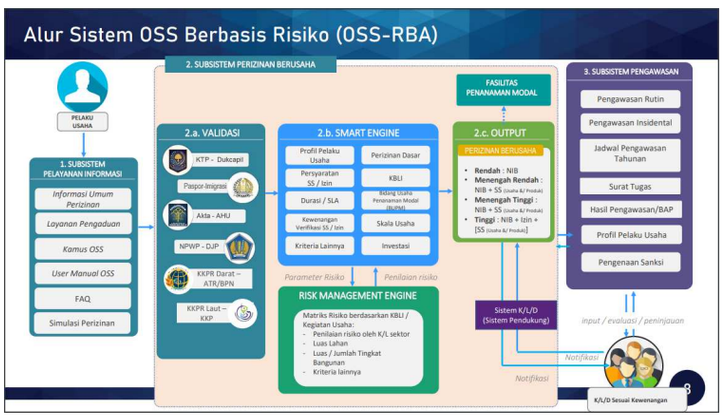
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 15122 Industri Barang dari Kulit dan Kulit Buatan untuk Keperluan Teknik/Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 2. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 3. Memenuhi Standar Industri Barang Dari Kulit dan Kulit Komposisi Untuk Keperluan Teknik/Industri; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

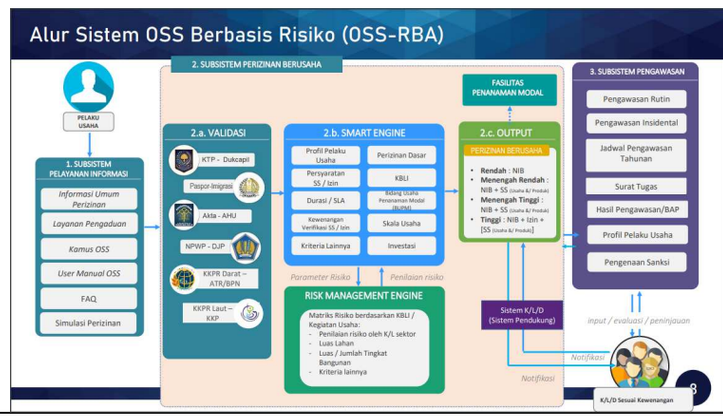
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan

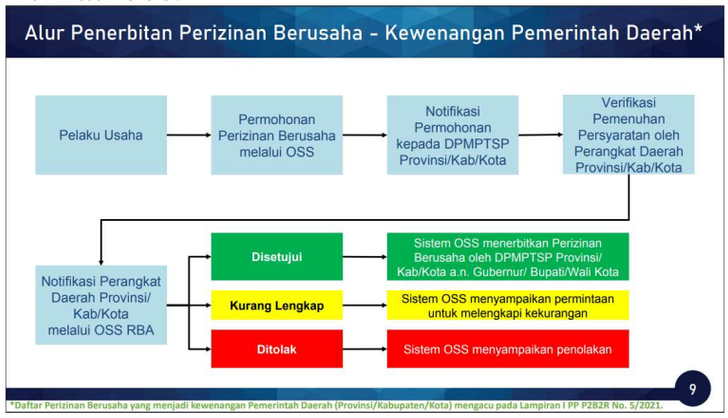
		Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 17011 Industri Bubur Kertas (Pulp)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri. 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Bubur Kertas (Pulp); 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

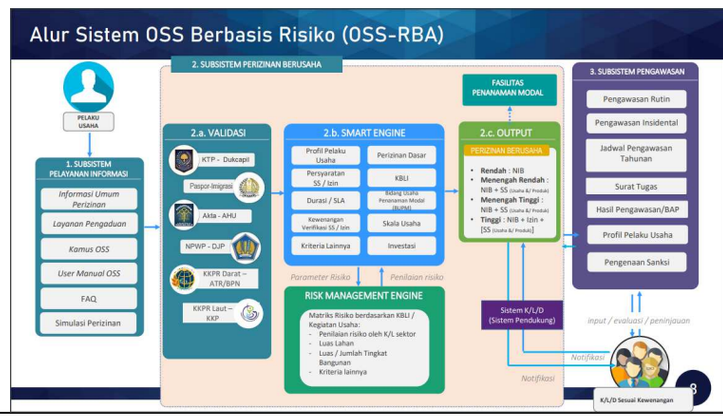
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

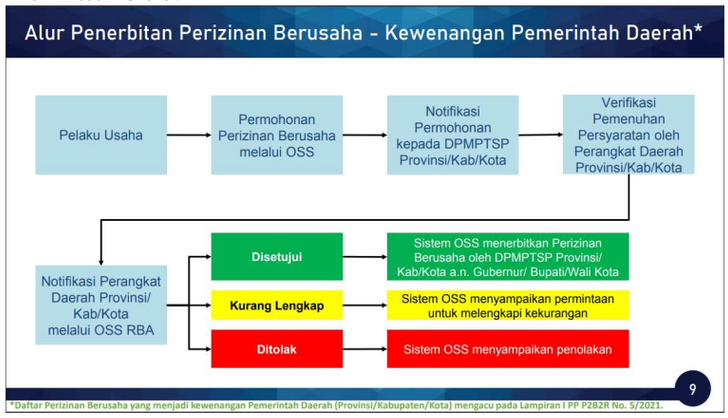
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 19212 Industri Pembuatan Minyak Pelumas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri. 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pembuatan Minyak Pelumas; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

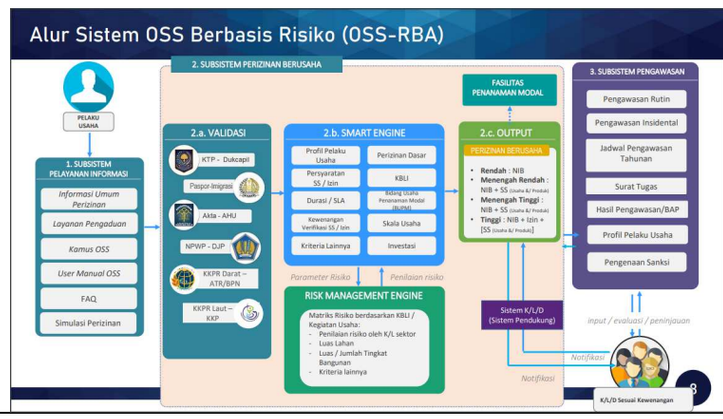
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

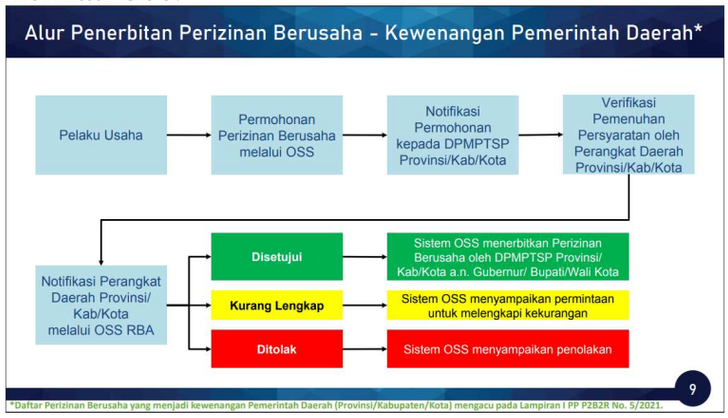
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20292 Industri Bahan Peledak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Bahan Peledak; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

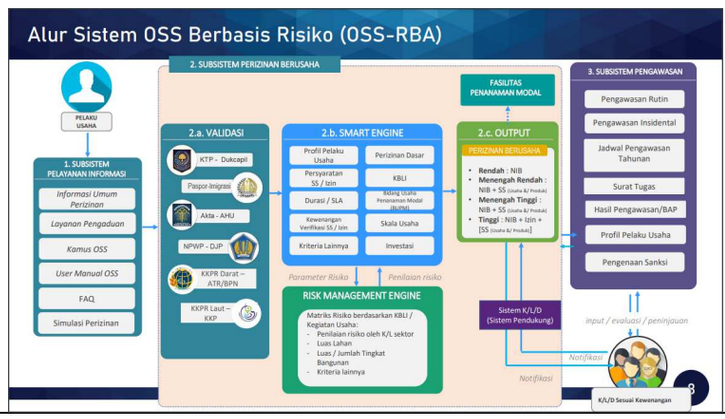
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

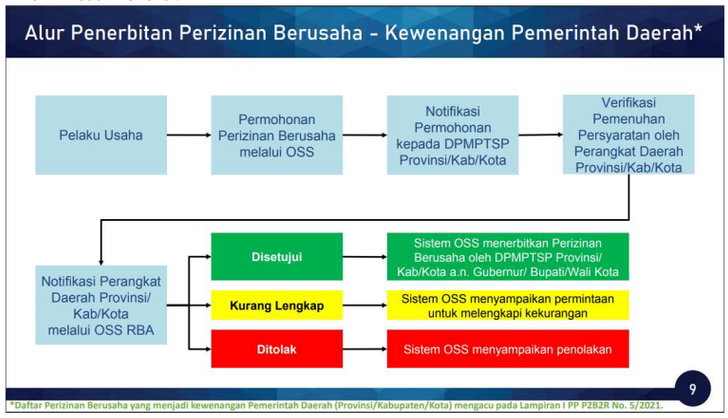
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21014 Industri Bahan Farmasi untuk Hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Bahan Farmasi untuk Hewan; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

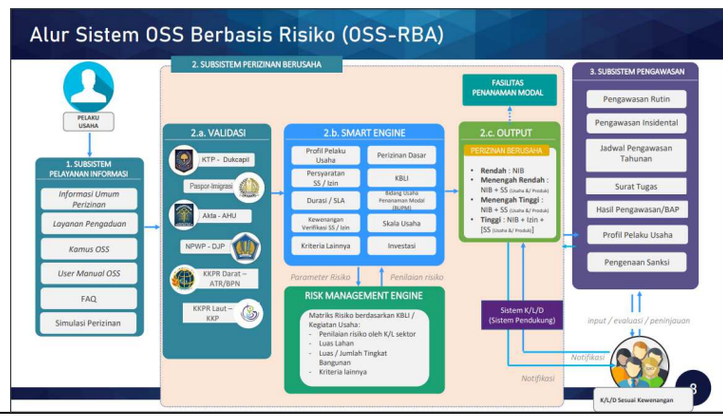
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

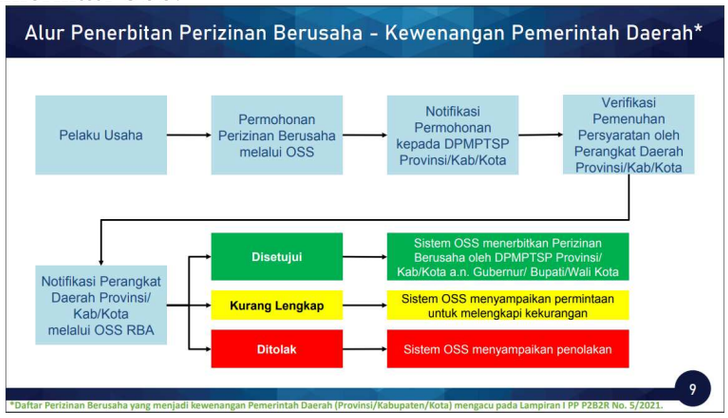
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22111 Industri Ban Luar dan Ban Dalam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri. 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Ban Luar dan Ban Dalam; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

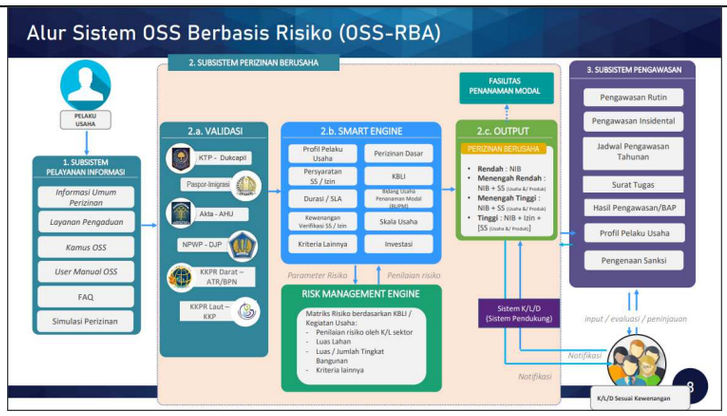
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22210 Industri Barang dari Plastik untuk Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Barang dari Plastik Untuk Bangunan; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

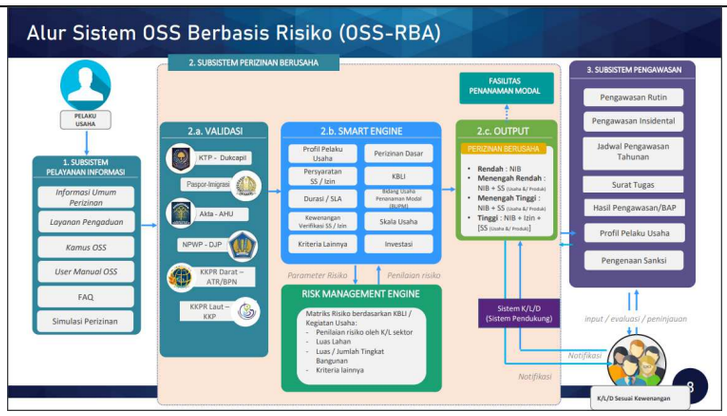
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22230 Industri Pipa Plastik dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pipa Plastik dan Perlengkapannya; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

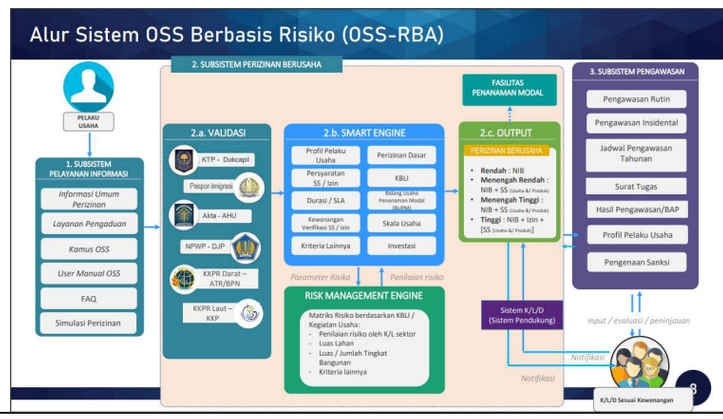
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

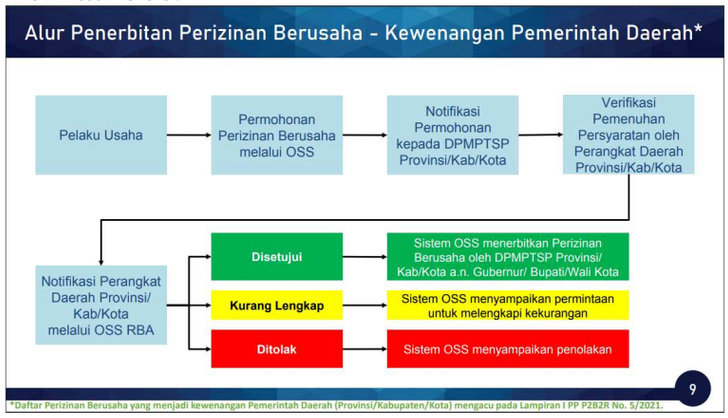
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 22291 Industri Barang Plastik Lembaran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Barang Plastik Lembaran; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

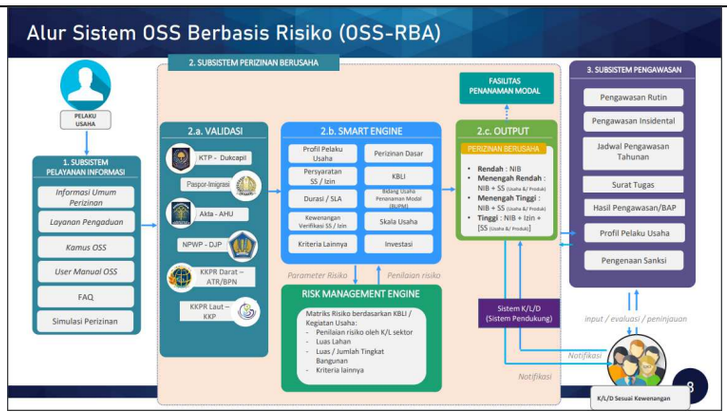
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23111 Industri Kaca Lembaran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional 5. Memenuhi Standar Industri Pipa Plastik dan Perlengkapannya; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

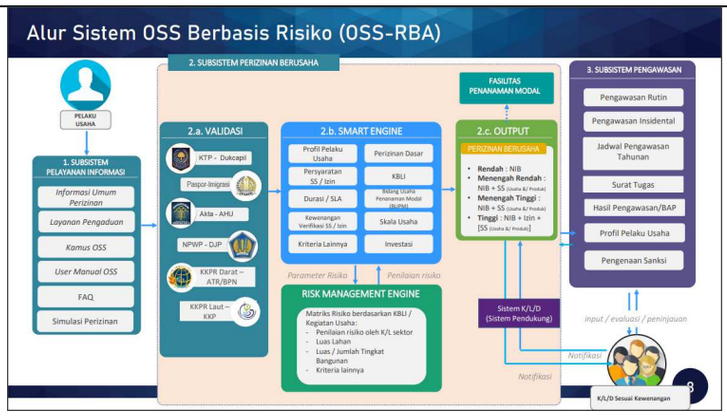
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23112 Industri Kaca Pengaman
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kaca Pengaman; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

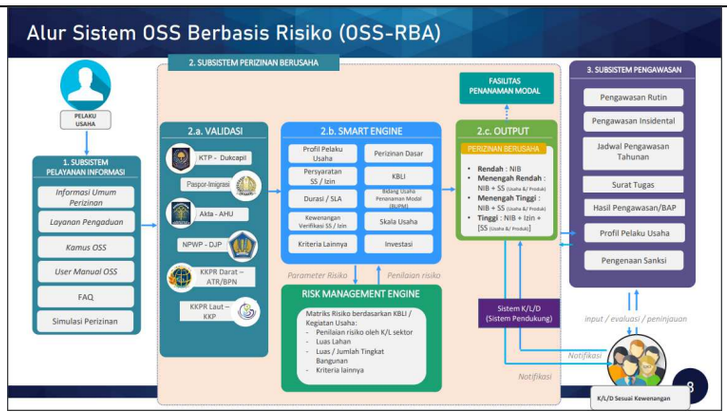
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23119 Industri Kaca Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kaca Lainnya; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

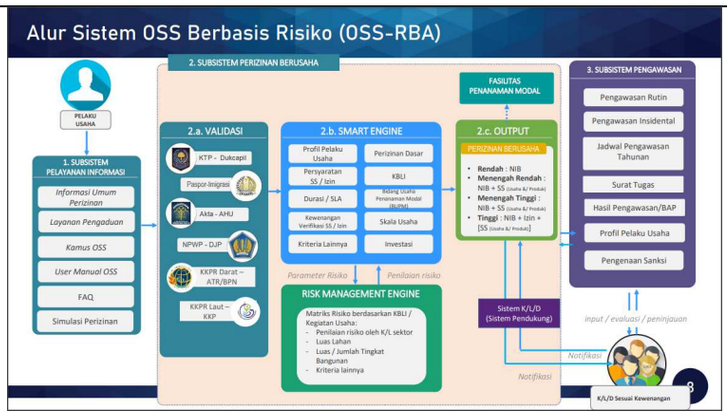
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23941 Industri Semen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Semen; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

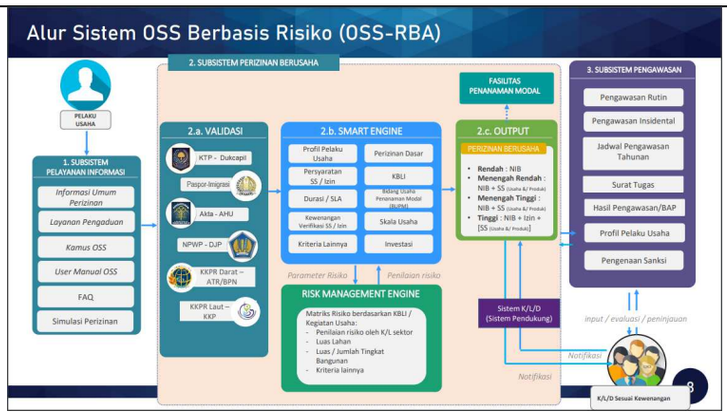
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23955 Industri Barang dari Asbes untuk Keperluan Bahan Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Barang dari Asbes Untuk Keperluan Bahan Bangunan; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

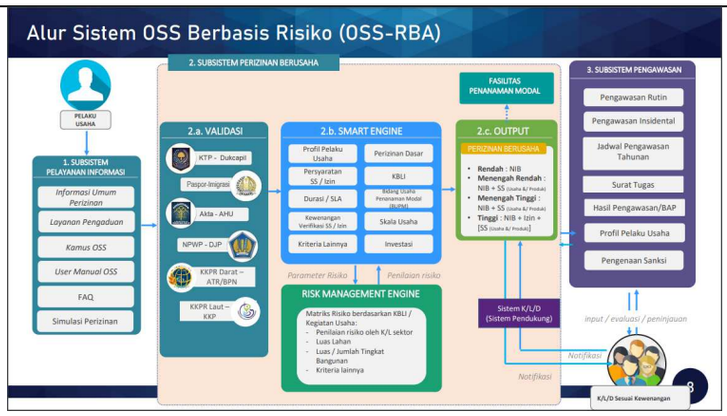
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 23956 Industri Barang dari Asbes untuk Keperluan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Barang dari Asbes Untuk Keperluan Industri; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

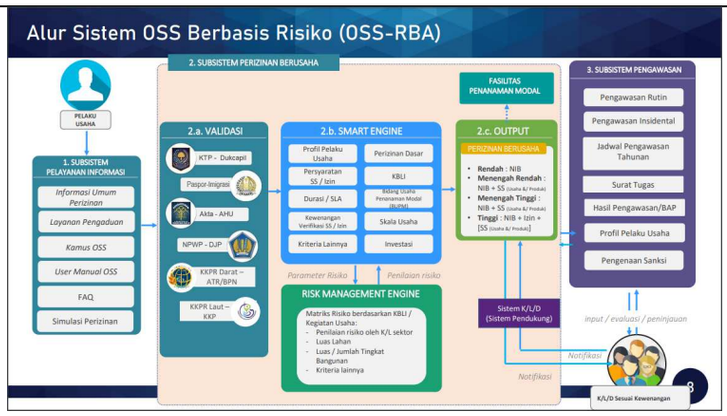
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24103 Industri Pipa dan Sambungan Pipa dari Baja dan Besi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil dan usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pipa dan Sambungan Pipa dari Baja dan Besi Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

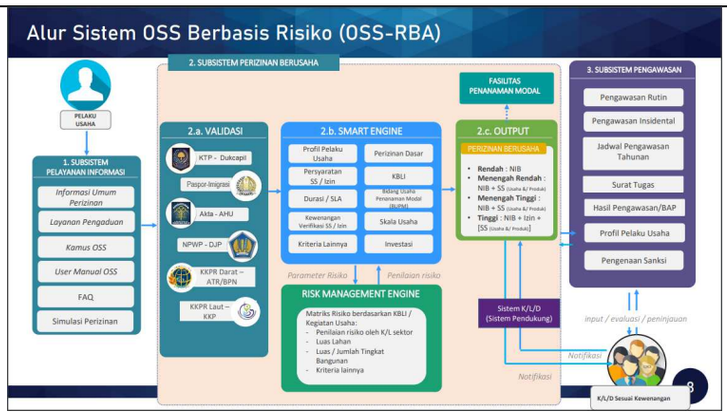
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25113 Industri Konstruksi Berat Siap Pasang dari Baja untuk Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Konstruksi Berat Siap Pasang dari Baja Untuk Bangunan; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

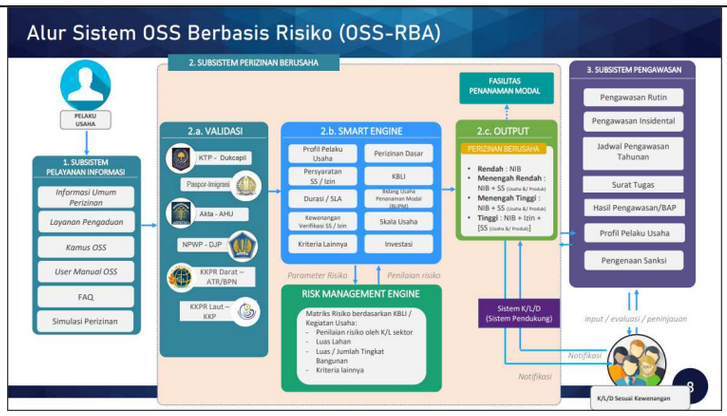
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25920 Jasa Industri untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha menengah
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

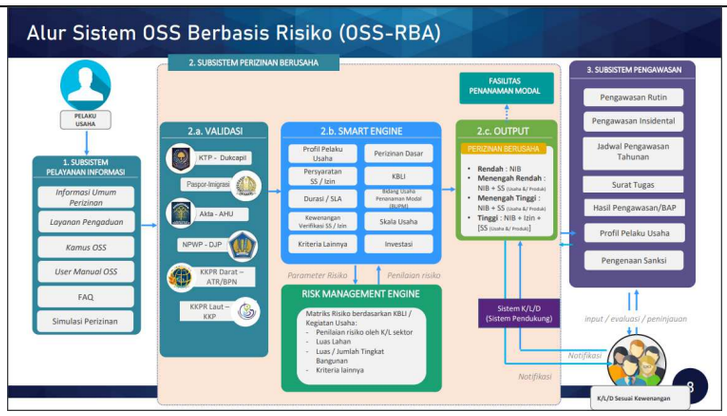
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25995 Industri Lampu dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Untuk Berbagai Pengerjaan Khusus Logam dan Barang dari Logam; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

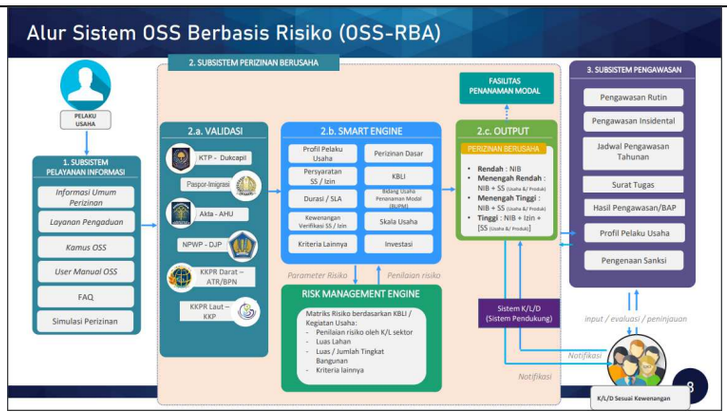
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26110 Industri Tabung Elektron dan Konektor Elektronik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Tabung Elektron dan Konektor Elektronik; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

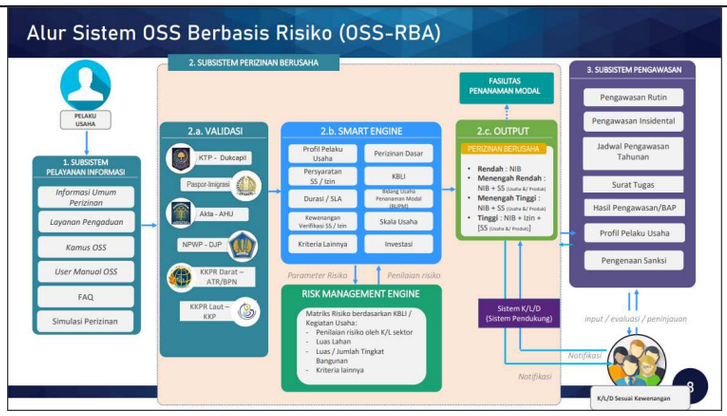
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26310 Industri Peralatan Telepon dan Faksimili
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Peralatan Telepon dan Faksimili; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

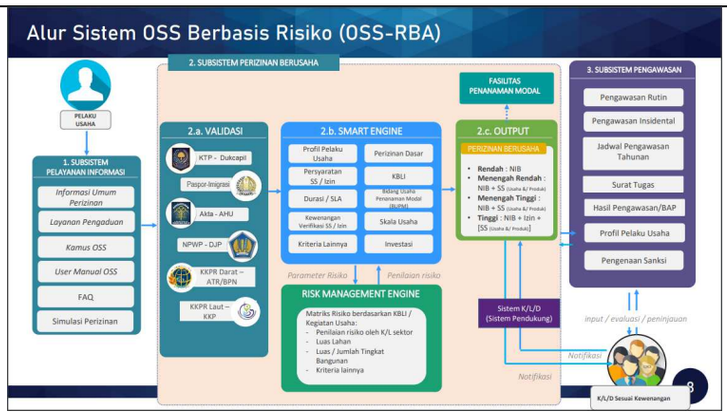
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26320 Industri Peralatan Komunikasi Tanpa Kabel(Wireless)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Peralatan Komunikasi Tanpa kabel (Wireless); 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

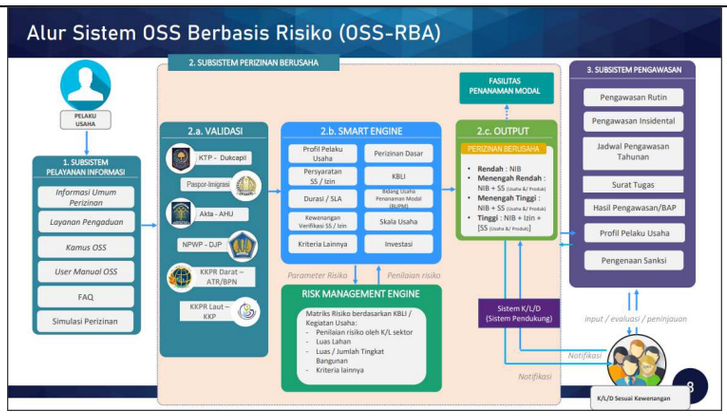
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26420 Industri Peralatan Perekam, Penerima dan Pengganda Audio dan Video, Bukan Industri Televisi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Peralatan Perekam, Penerima dan Pengganda Audio dan Video, Bukan Industri Televisi; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

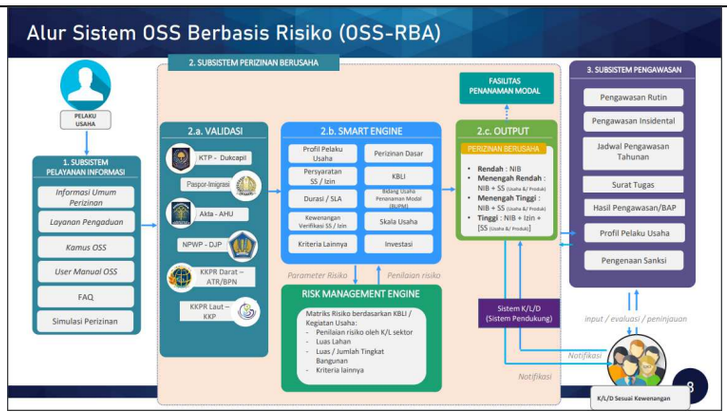
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26710 Industri Peralatan Fotografi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Peralatan Fotografi; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

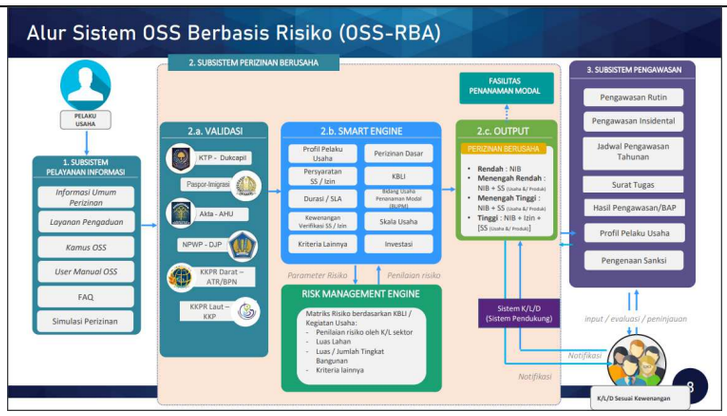
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26791 Industri Kamera Cinematografi Proyektor dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kamera Cinematografi Proyektor dan Perlengkapannya; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

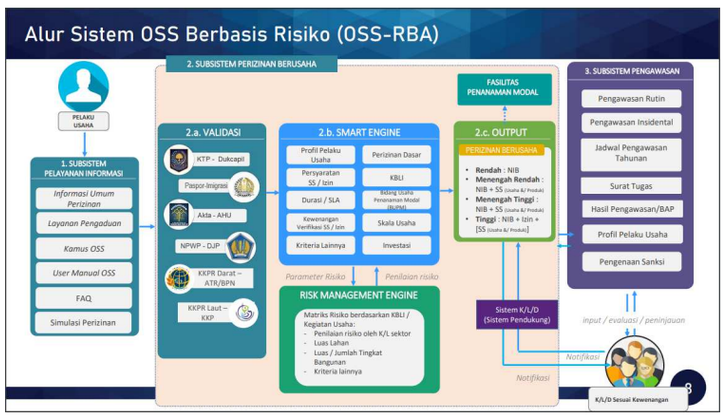
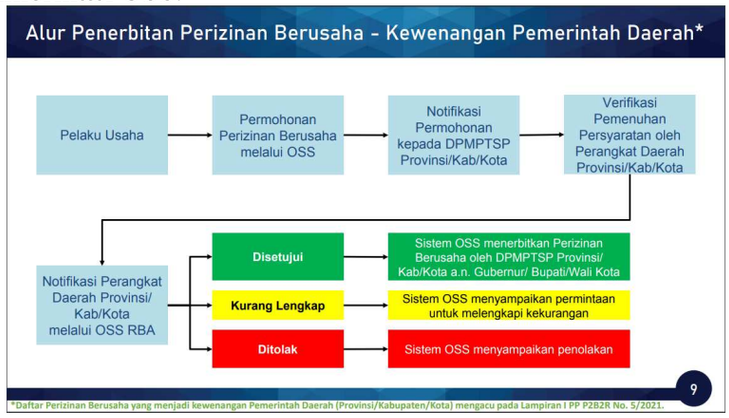
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 26792 Industri Teropong dan Instrumen Optik Bukan Kaca Mata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 3. Bangunan dan Prasarana. 4. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlu **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 3. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 4. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 6. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 7. Laporan e-report setiap 6 bulan. 8. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 9. Sertifikat Standar CPAKB. 10. Memenuhi Standar Industri Teropong dan Instrumen Optik Bukan Kaca Mata; 11. Laporan KTD. 12. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).

		13. Laporan recall. 14. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha;

		c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;

		• Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

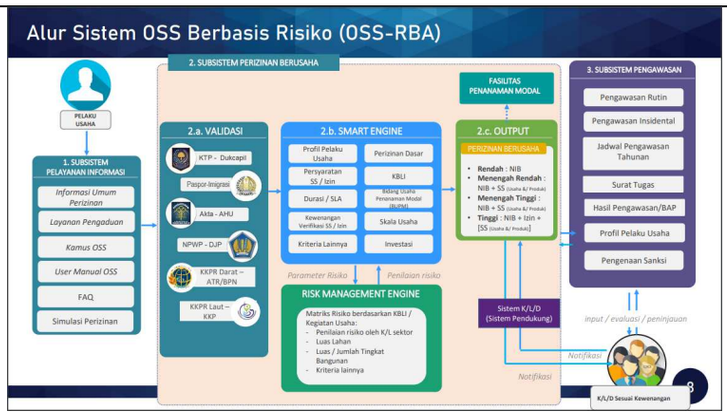
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur,

		banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27201 Industri Batu Baterai Kering (Batu Baterai Primer)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Batu Baterai; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

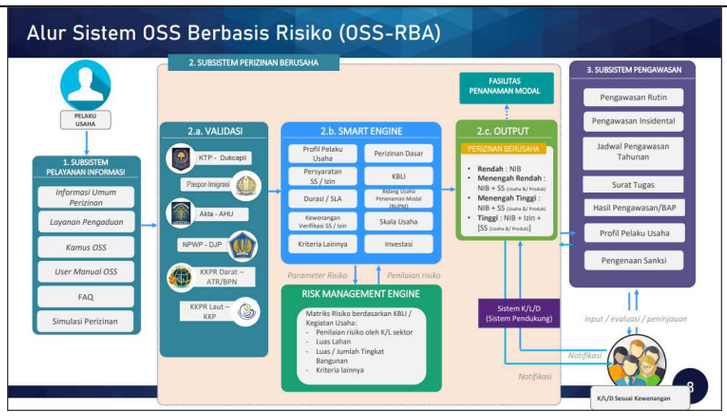
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27203 Industri Baterai untuk Kendaraan Bermotor Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Baterai Untuk Kendaraan Bermotor Listrik; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

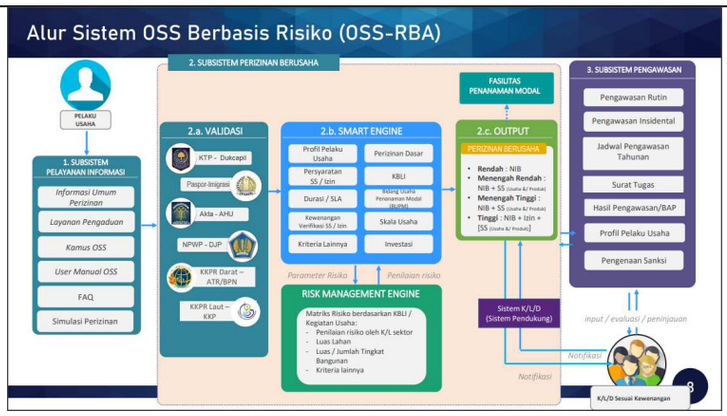
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27310 Industri Kabel Serat Optik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kabel Serat Optik; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

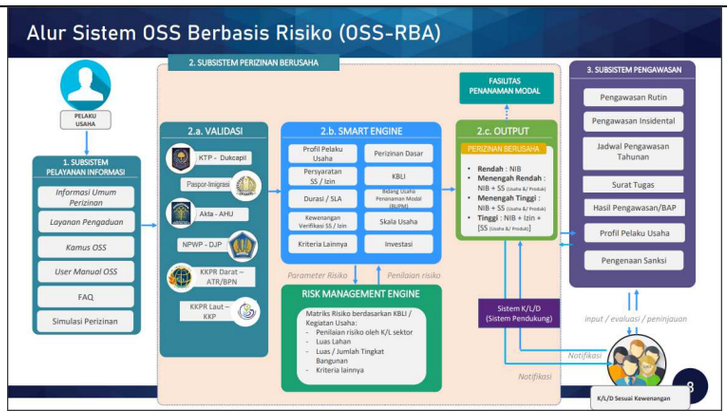
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28172 Industri Mesin Kantor dan Akuntansi Elektrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Mesin Kantor dan Akuntansi Elektrik; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

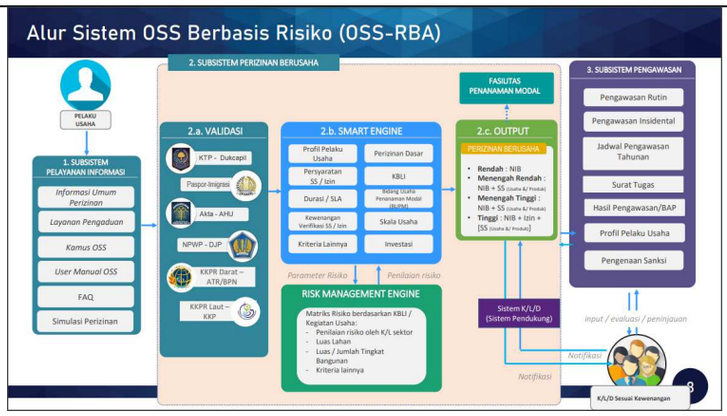
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28173 Industri Mesin Kantor dan Akuntansi Elektronik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Mesin Mesin Kantor dan Akuntansi Elektronik; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

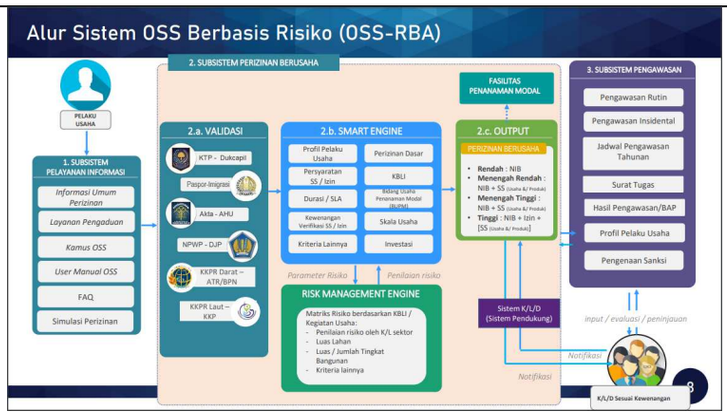
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 28174 Industri Mesin Fotokopi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Mesin Fotokopi; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

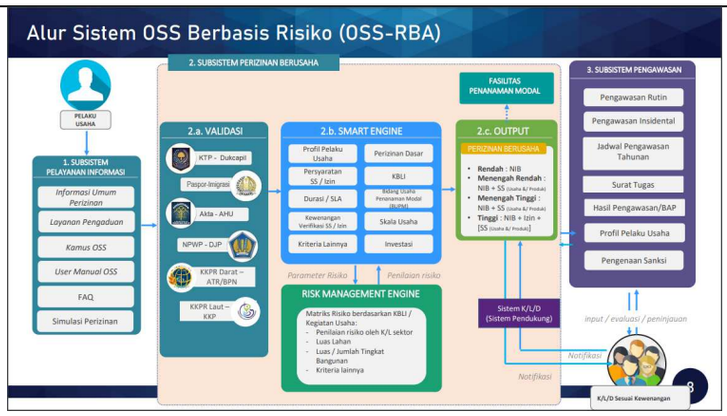
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 29101 Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kendaraan Bermotor Roda Empat atau Lebih; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

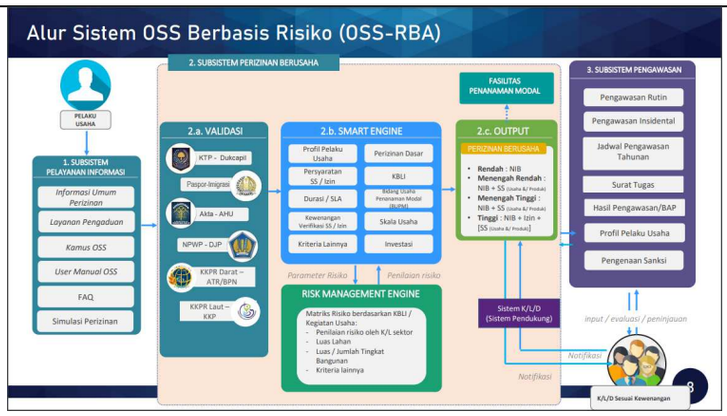
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 29102 Industri Kendaraan Multiguna Pedesaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Kendaraan Multiguna Pedesaan; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

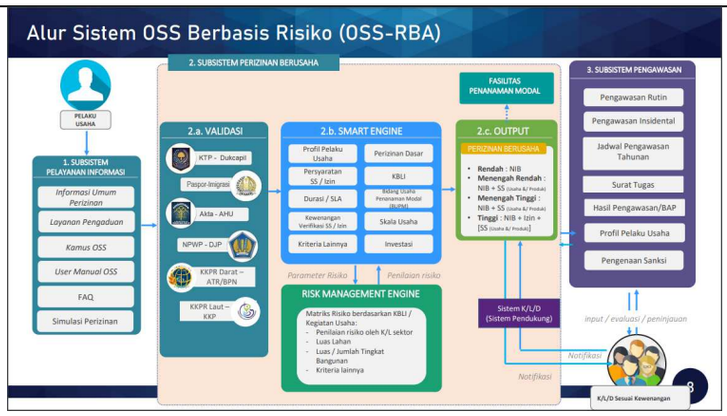
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30300 Industri Pesawat Terbang dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Untuk Organisasi Rancang Bangun (DOA) Dalam Negeri Memenuhi persyaratan sesuai ICAO Annex 8, 19 dan CASR 19, 21 sebagai berikut: a. DGCA Form 21-108, 21-101, 21-107, dan 21-109; b. Design Organization Manual (DOM), Prosedur tier-2, Form dan Flowchart t **Kewajiban :** 1. Menjaga Design Assurance System (DAS) sesuai dengan CASR Part 21, DOM dan prosuder tier-2; 2. Melaksanakan Internal Audit tahunan sesuai dengan Audit Program; 3. Melaporkan dan mengajukan aplikasi yang baru jika terdapat perubahan yang signifikan terhadap Design Assurance System (DAS). 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pesawat Terbang dan Perlengkapannya; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

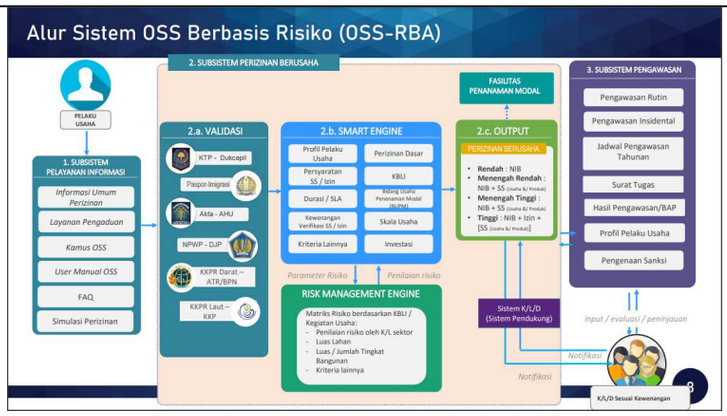
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30911 Industri Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Sepeda Motor Roda Dua dan Tiga; 6. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

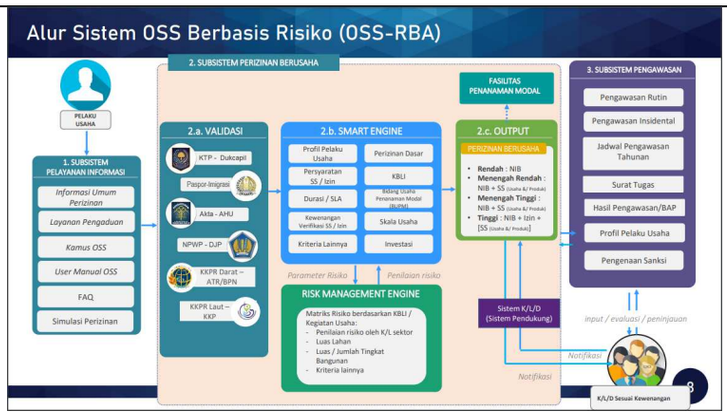
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33152 Reparasi Lokomotif dan Gerbong Kereta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan;; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional 5. Memenuhi Standar Industri Reparasi Lokomotif Dan Gerbong Kereta; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

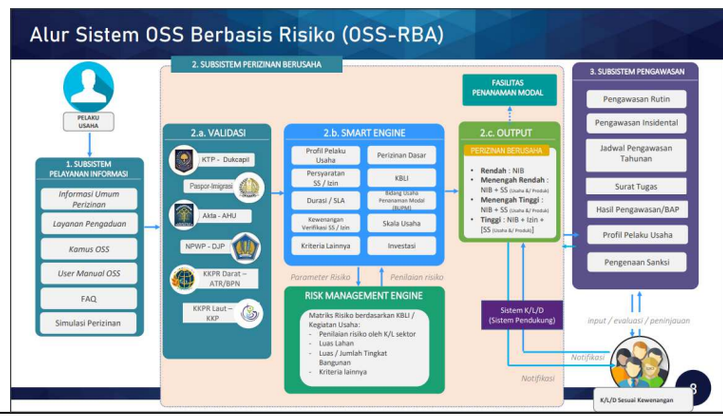
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

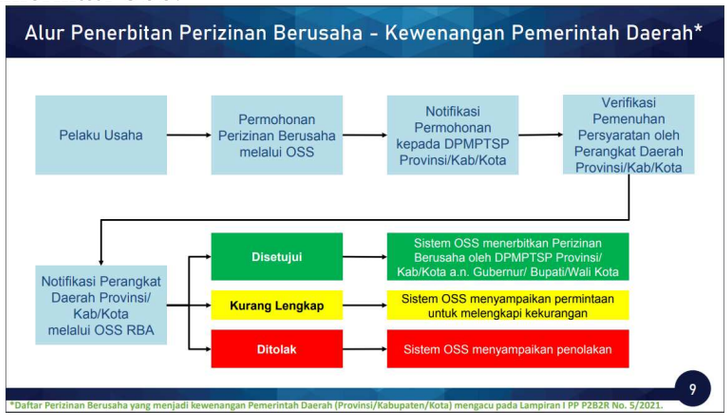
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33153 Reparasi Pesawat Terbang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Reparasi Pesawat Terbang; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

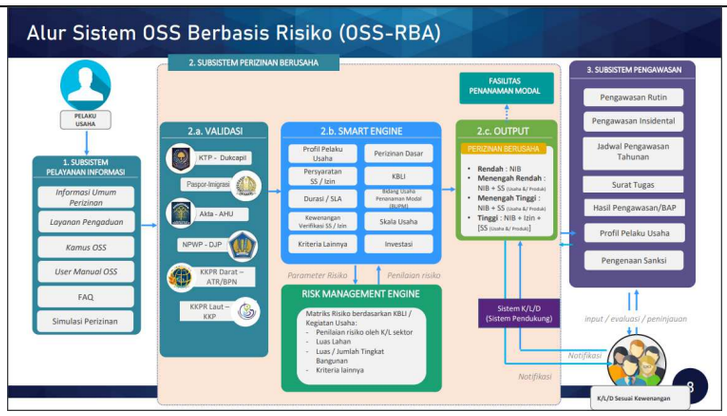
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 35301 Pengadaan Uap/Air Panas dan Udara Dingin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Pengadaan Uap/Air Panas Dan Udara Dingin; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

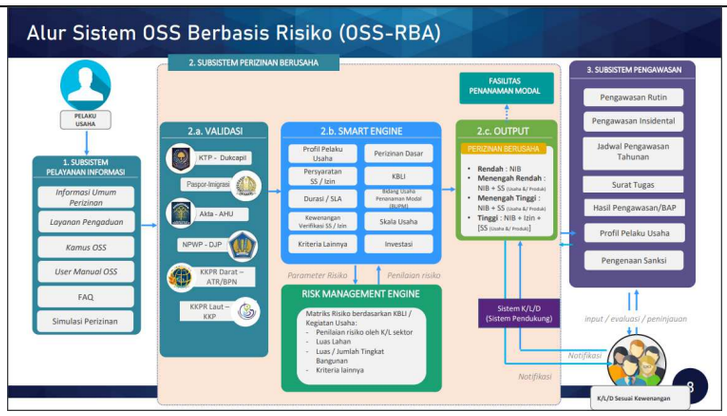
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62021 Aktivitas Konsultasi Keamanan Informasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Aktivitas Konsultasi Keamanan Informasi; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

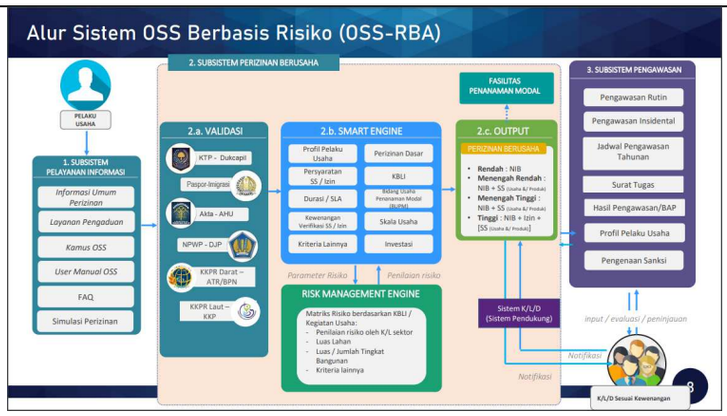
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 62029 Aktivitas Konsultasi Komputer dan Manajemen Fasilitas Komputer Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Aktivitas Konsultasi Komputer dan Manajemen Fasilitas Komputer Lainnya; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

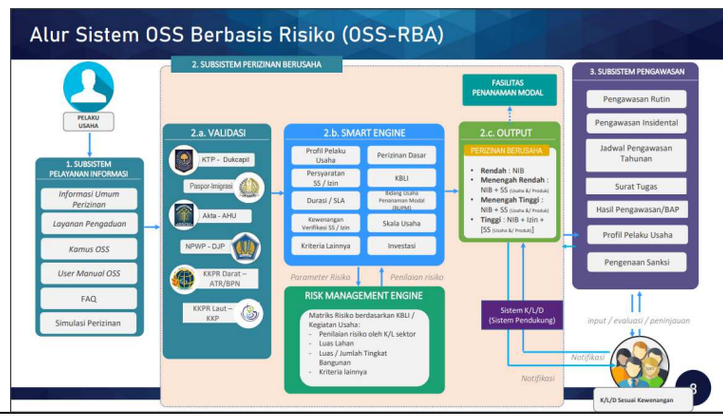
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

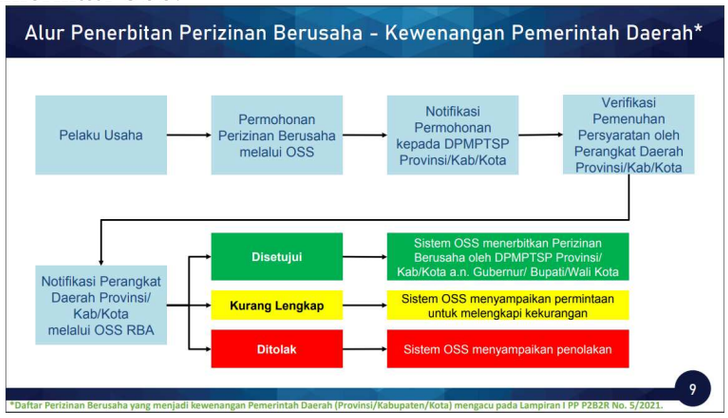
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 63112 Aktivitas Hosting dan YBDI
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Aktivitas Hosting dan Ybdi; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

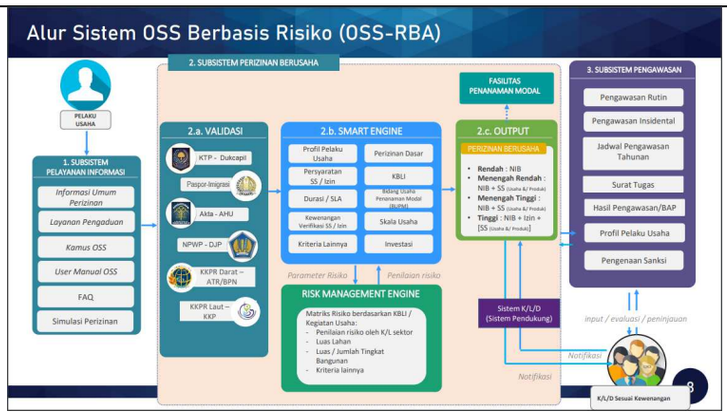
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 72104 Penelitian dan Pengembangan Bioteknologi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Pemenuhan Standar Perizinan Berusaha Jasa Pemeriksaan dan Pengujian Instalasi Tenaga Listrik; 2. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas. 3. Dokumen sistem manajemen mutu. **Kewajiban :** 1. Laporan berkala; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Memiliki sistem informasi sertifikasi yang terintegrasi dengan sistem informasi Direktorat Jenderal yang membidangi Ketenagalistrikan; 5. Memenuhi persyaratan akreditasi sesuai peraturan perundangan yang berlaku di bidang ketenagalistrikan. 6. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 7. Memenuhi Standar Penelitian Dan Pengembangan Bioteknologi; 8. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

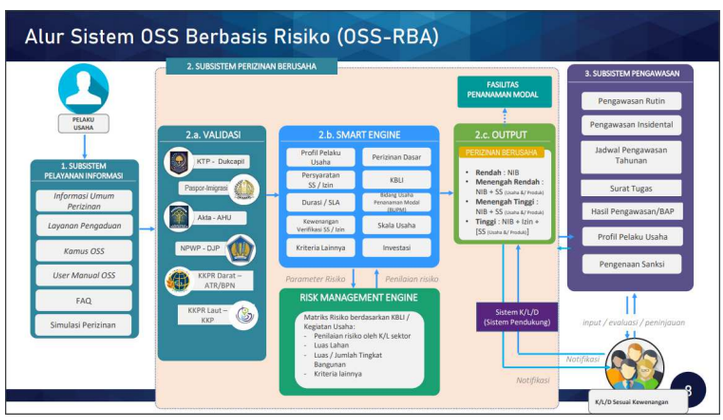
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

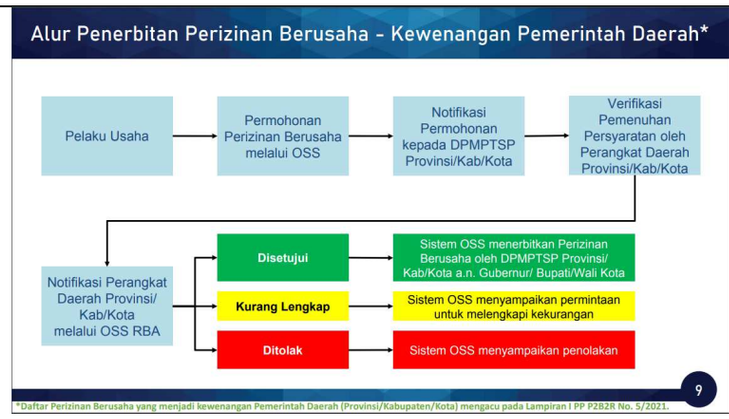
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 74100 Aktivitas Perancangan Khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

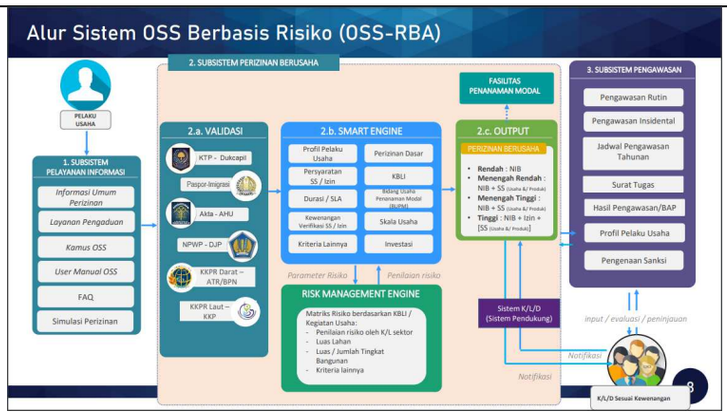
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 77391 Aktivitas penyewaan dan sewa guna usahat tanpa hak opsi mesin dan peralatan industri pengolahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Mesin dan Peralatan Industri Pengolahan; 6.Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

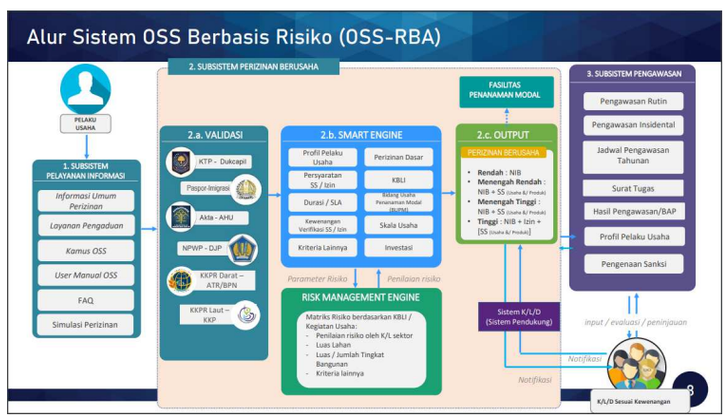
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10411 Industri Minyak Mentah dan Lemak Nabati
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

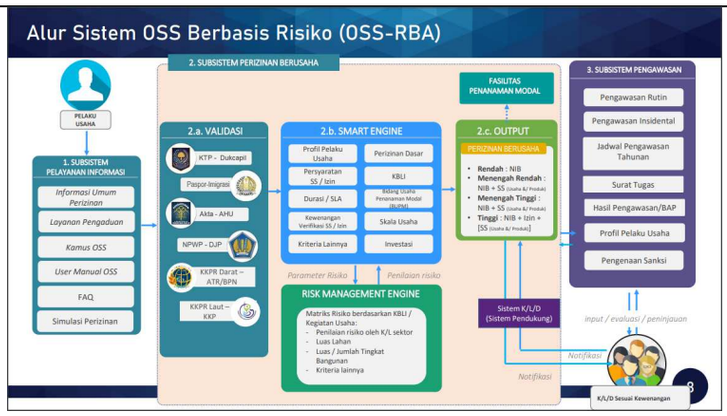
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10412 Industri Margarin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

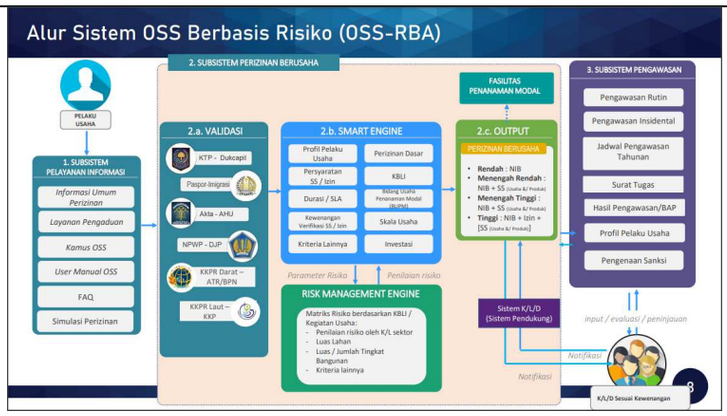
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10437 Industri Minyak Goreng Kelapa Sawit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

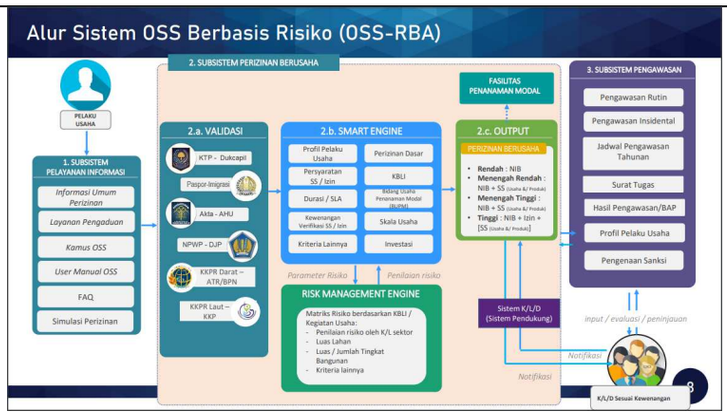
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10616 Industri Tepung Terigu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

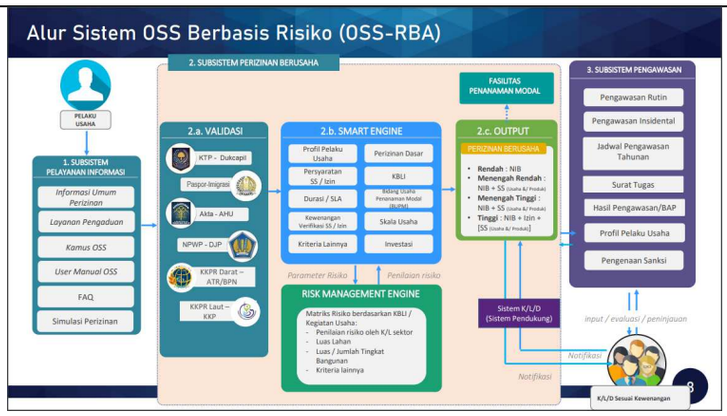
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10623 Industri Glukosa dan sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

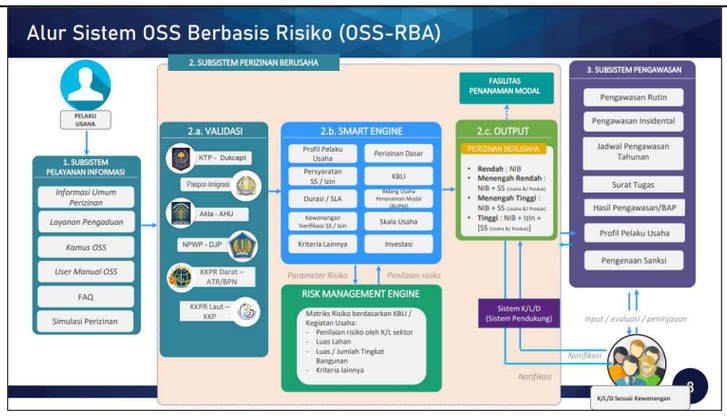
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10635 Industri Pemanis Dari Beras dan Jagung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

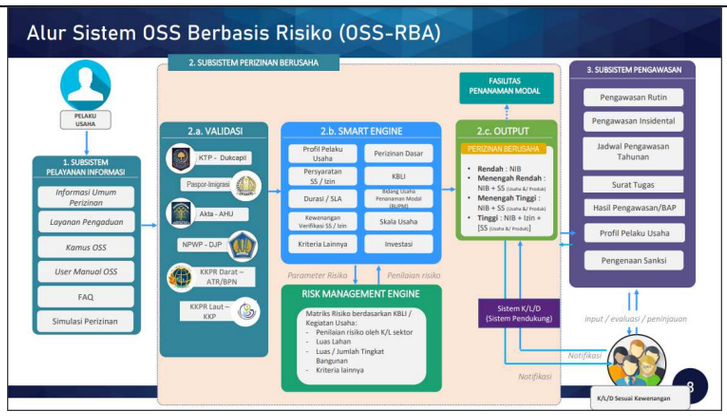
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10721 Industri Gula Pasir
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

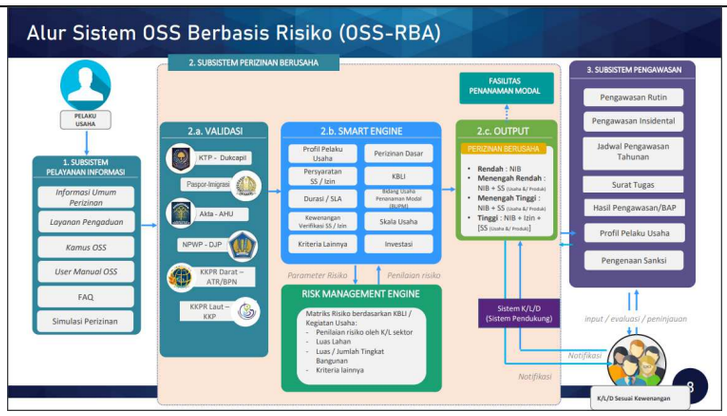
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10731 Industri Kakao
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

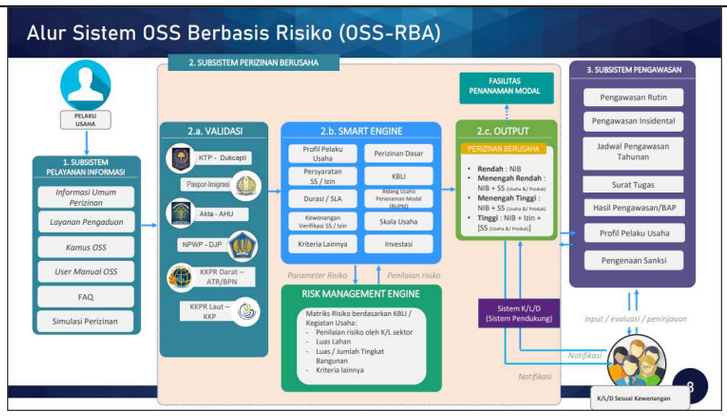
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 10791 Industri Makanan Bayi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

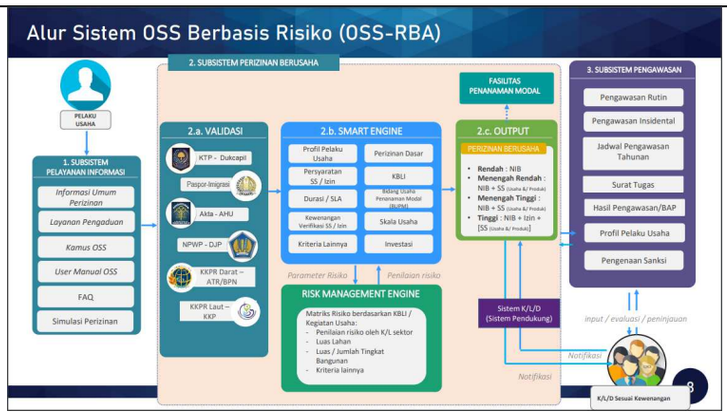
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11032 Industri Malt
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

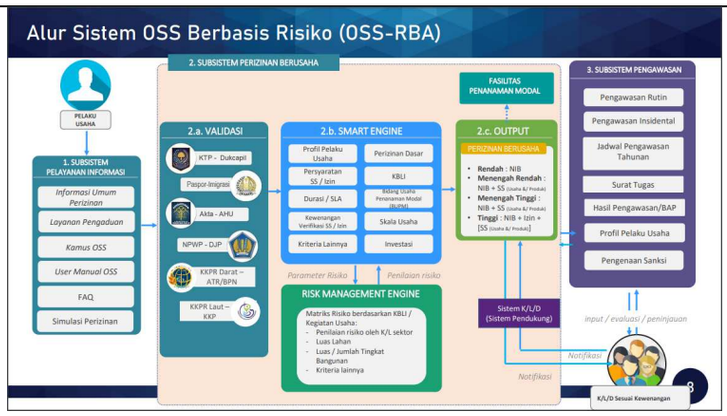
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 11051 Industri Air Kemasan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Industri Air Minum Isi Ulang; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

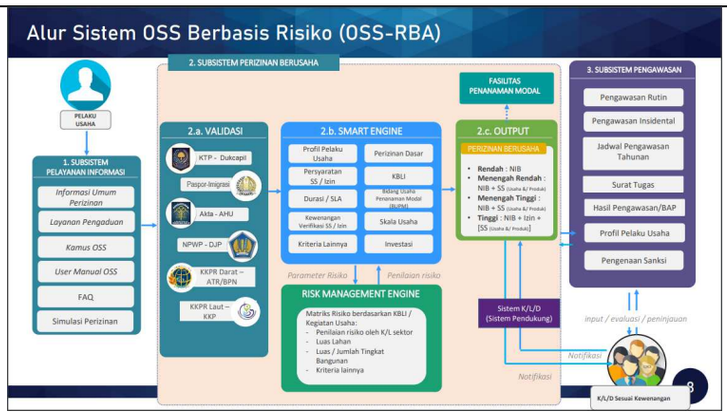
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12011 Industri Sigaret Kretek Tangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

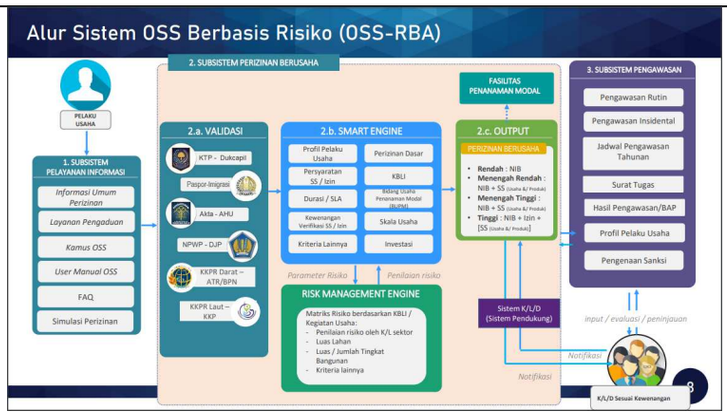
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12012 Industri Rokok Putih
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

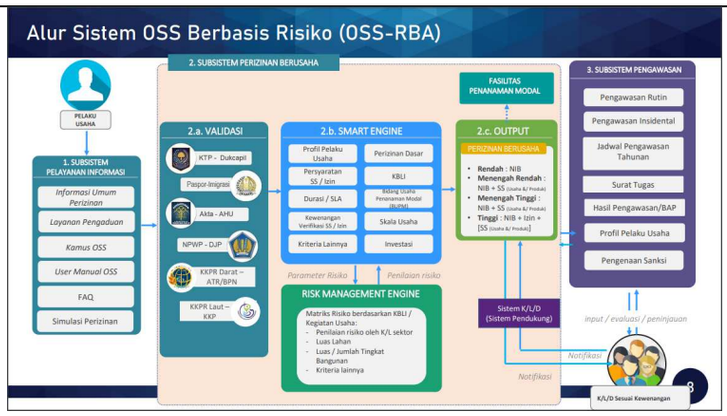
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12013 Industri Sigaret Kretek Mesin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

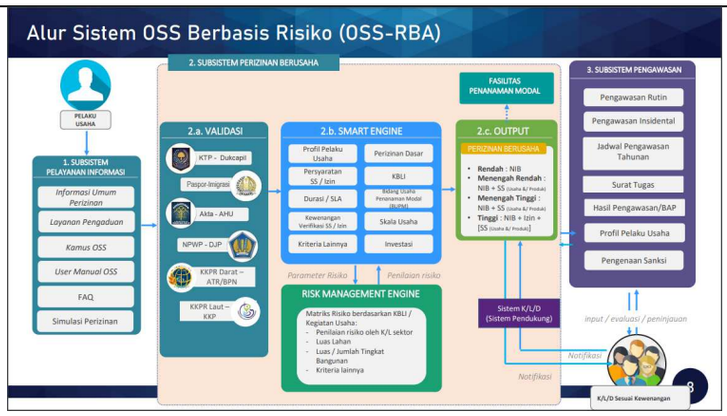
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12019 Industri Rokok Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

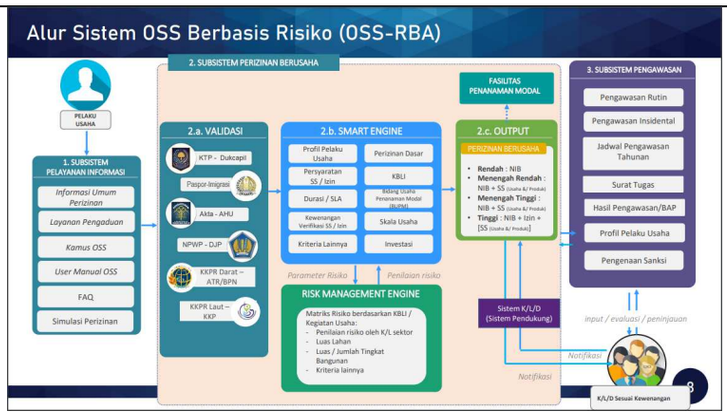
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 12099 Industri Bumbu Rokok Serta Kelengkapan Rokok Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

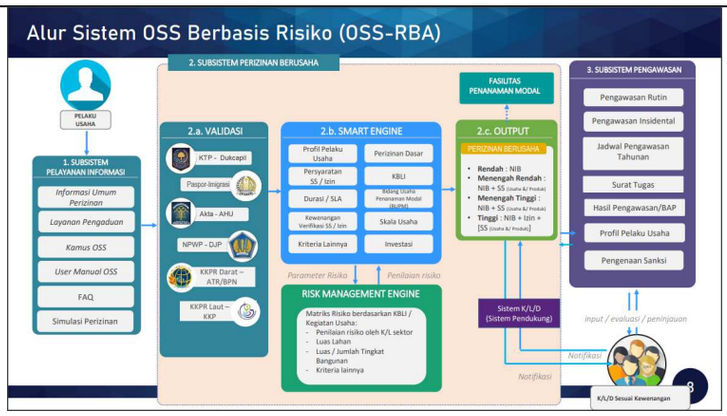
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13113 Industri Pemintalan Benang Jahit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

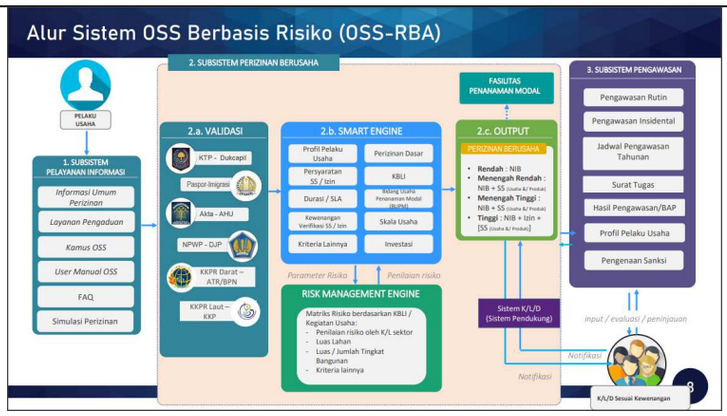
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13991 Industri Kain Pita
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

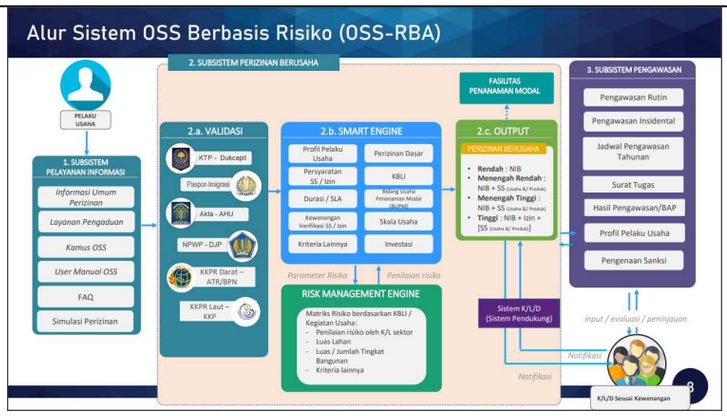
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13992 Industri yang Menghasilkan Kain Keperluan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

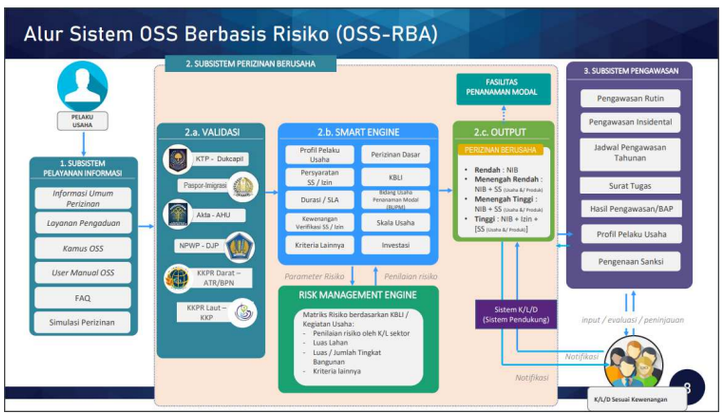
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13993 Industri Nonwoven
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 3. Bangunan dan Prasarana. 4. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlu **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 3. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 4. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 5. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 6. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 7. Laporan e-report setiap 6 bulan. 8. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 9. Sertifikat Standar CPAKB. 10. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib). 11. Laporan KTD. 12. Laporan recall. 13. Menyampaikan permohonan perubahan:

		a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha;

		e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id

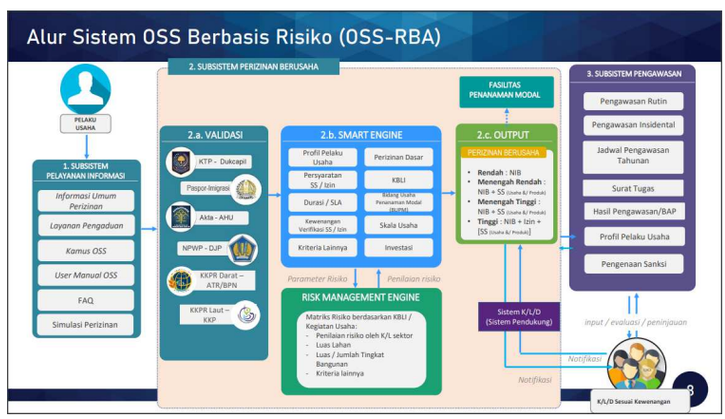
		• Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.

3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 13994 Industri Kain Ban
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

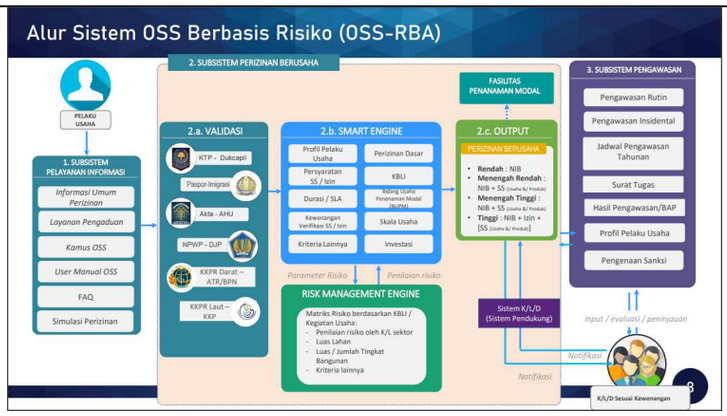
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 18112 Industri Pencetakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

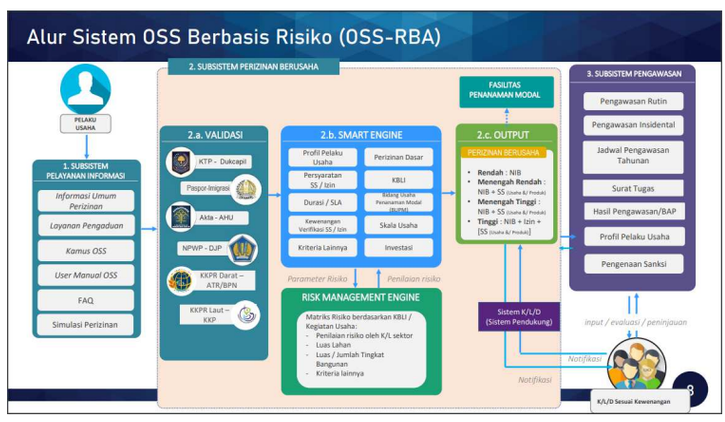
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20132 Industri Karet Buatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

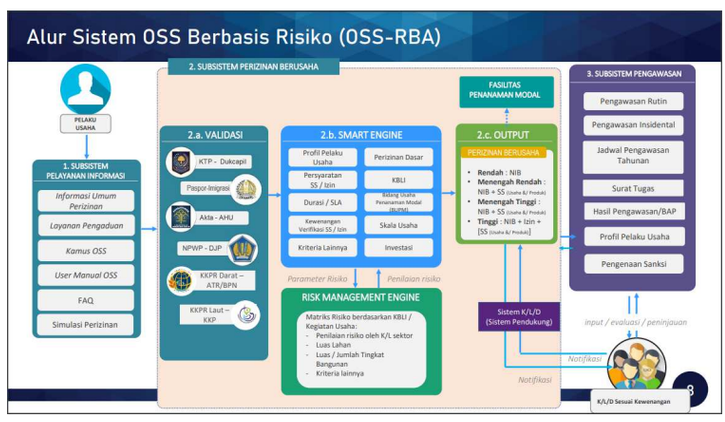
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20301 Industri Serat/Benang/Strip Filamen Buatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

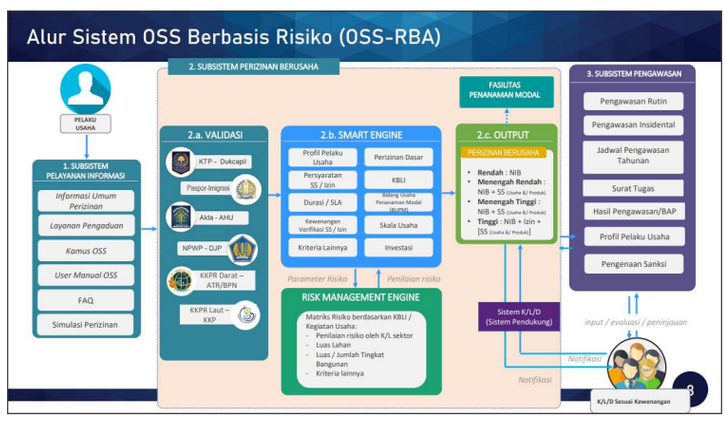
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 20302 Industri Serat Stapel Buatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

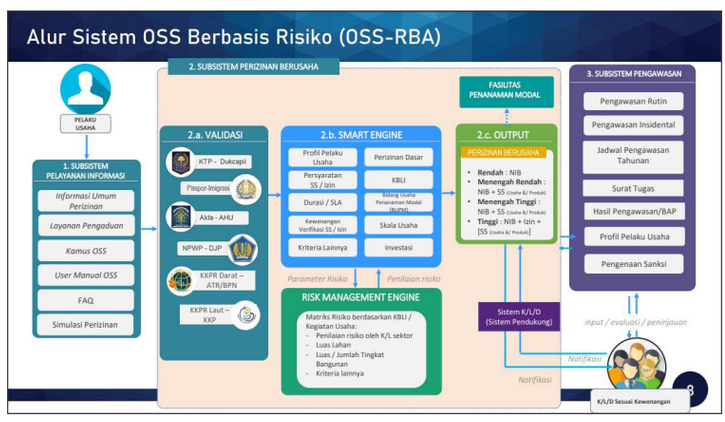
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 21011 Industri Bahan Farmasi untuk Manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

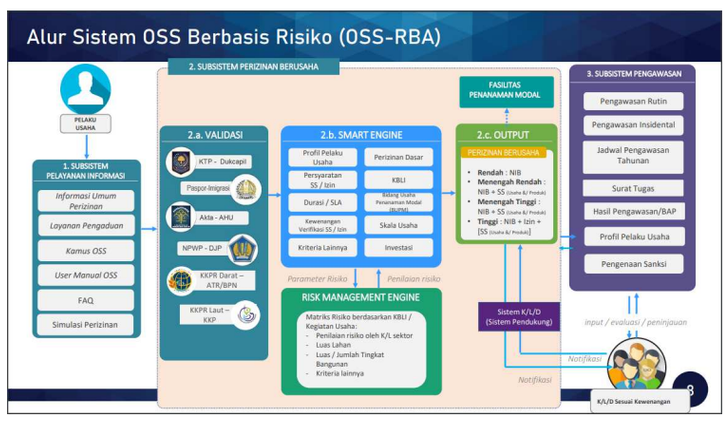
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24101 Industri Besi dan Baja Dasar (Iron And Steel Making)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

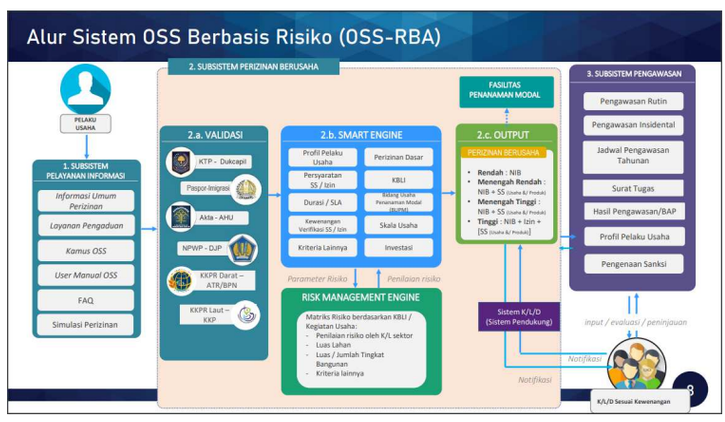
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24102 Industri Penggilingan Baja (Steel Rolling)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

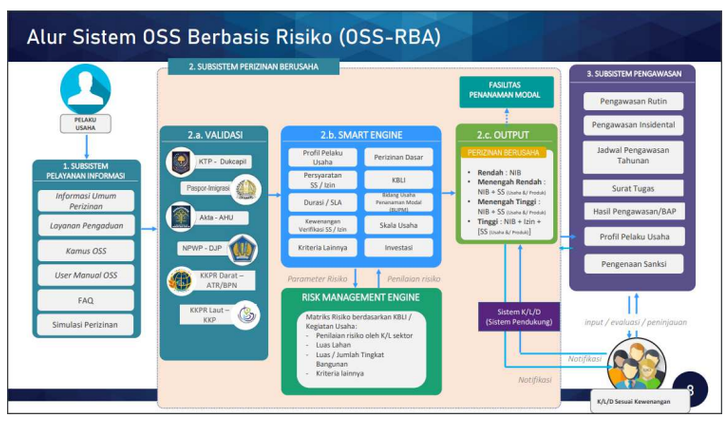
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 24201 Industri Pembuatan Logam Dasar Mulia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

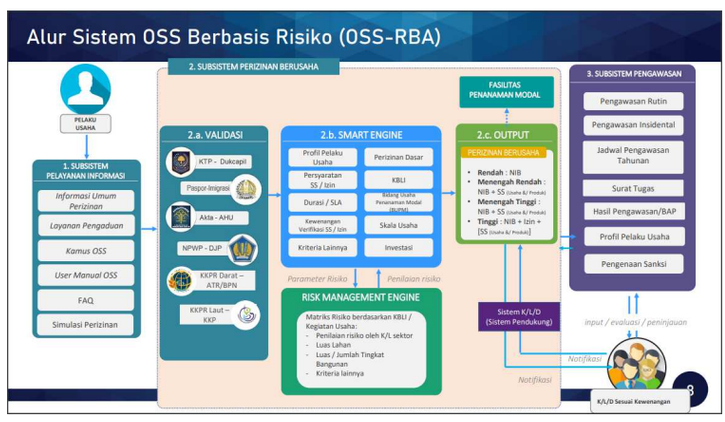
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 25200 Industri Senjata dan Amunisi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

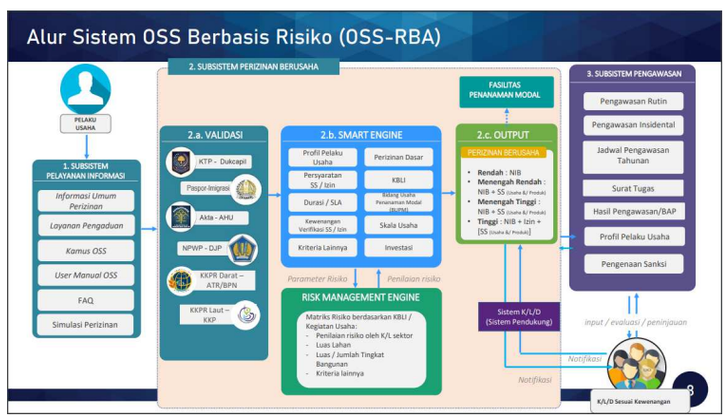
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 27320 Industri Kabel Listrik dan Elektronik Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

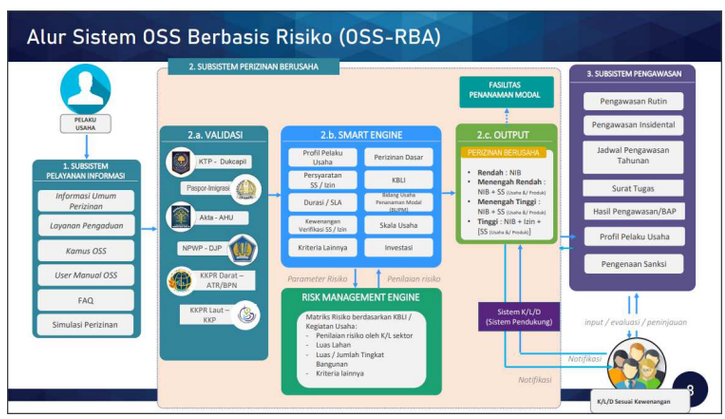
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 30400 Industri Kendaraan Perang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

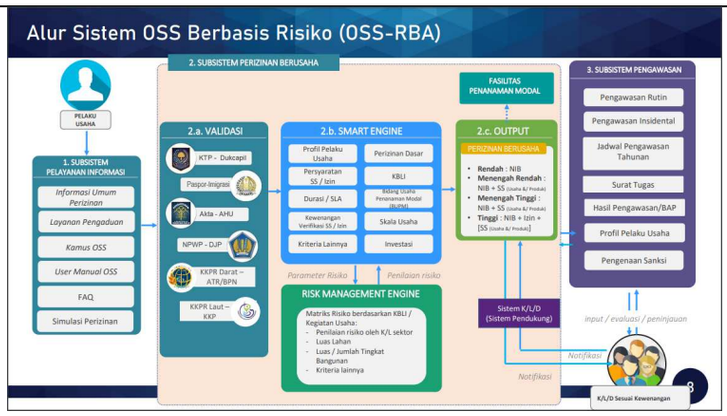
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32906 Industri Produksi Radioisotop
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Dokumen rencana teknis bangunan penahan radiasi; 2. Dokumen rencana bangunan utilitas operasi pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 3. Dokumen kajian keselamatan radiasi dan keamanan zat radioaktif; 4. Dokumen program proteksi dan keselamatan radiasi dan **Kewajiban :** 1. Melaksanakan konstruksi sesuai dengan desain dan program konstruksi yang telah disetujui oleh badan pengawas; 2. Melaksanakan konstuksi paling lama 2 tahun terhitung sejak izin konstruksi diterbitkan; 3. Memberikan kesempatan kepada kepala badan untuk melakukan inspeksi 4. Menindaklanjuti ketidaksesuaian hasil inspeksi sesuai jangka waktu yang disepakati; 5. Memastikan uji untuk masing-masing struktur, sistem dan komponen; dan 6. Memastikan uji terintegrasi struktur, sistem dan komponen tanpa sumber Radiasi Pengion.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

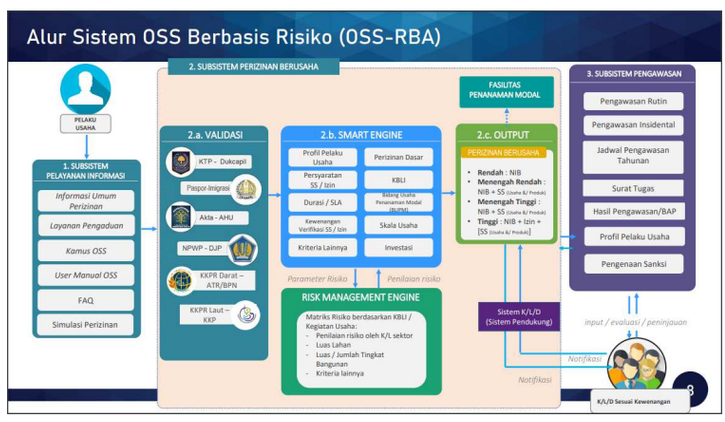
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 32907 Industri Fabrikasi Elemen Bakar Uranium
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

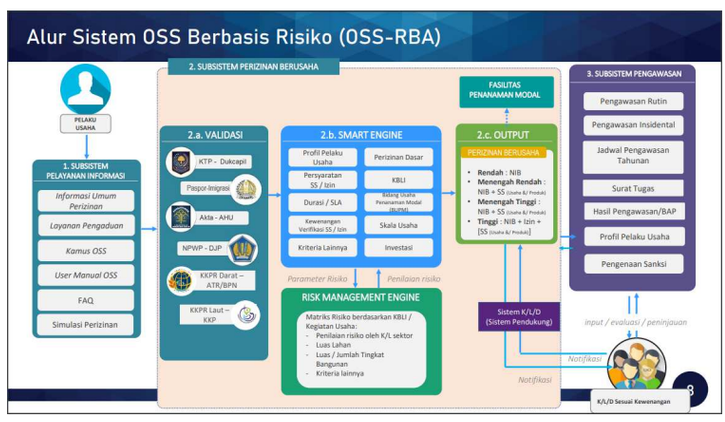
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 33112 Reparasi Produk Senjata Dan Amunisi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, spesifikasi teknis, dan/atau pedoman tata cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

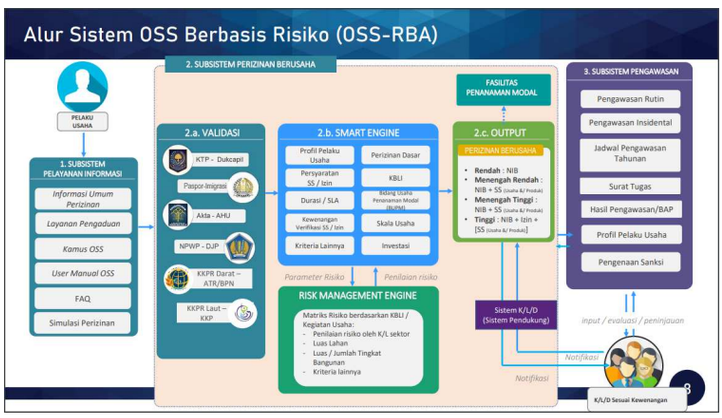
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

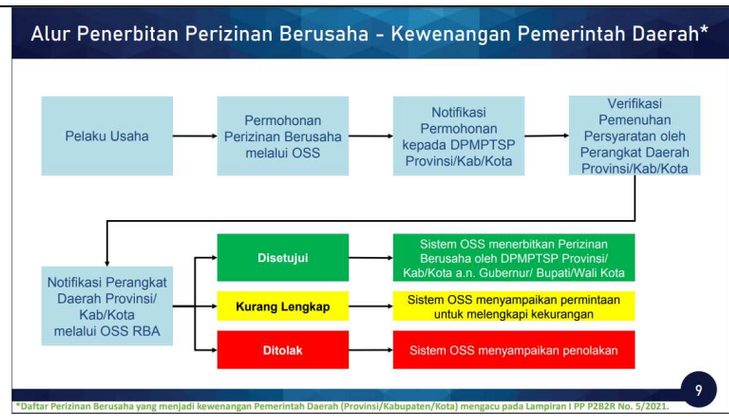
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 41013 Konstruksi Gedung Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

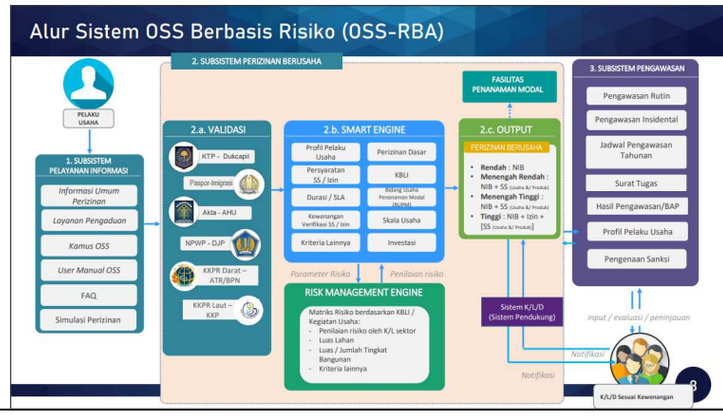
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

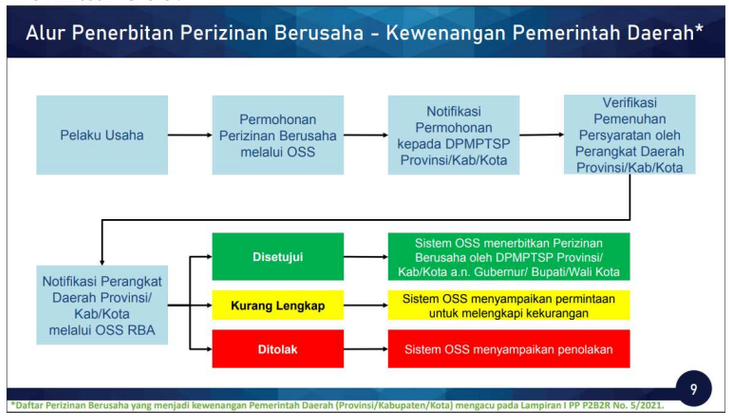
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 68130 Kawasan Industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Industri atau Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

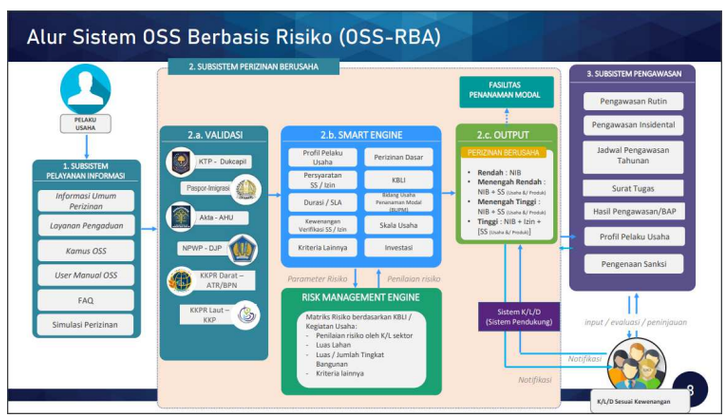
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71102 Aktivitas Keinsinyuran dan Konsultasi Teknis YBDI
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

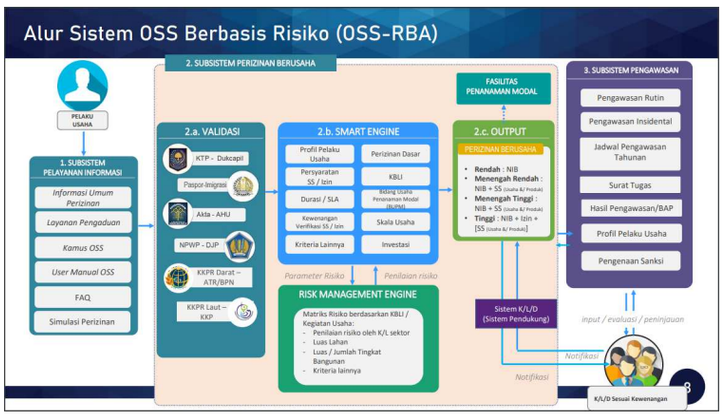
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71201 Jasa Sertifikasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk kegiatan lembaga sertfikasi produk, sistem manajemen mutu, HACCP (Hazard Analisys and Critical Control Points), Sistem manajemen keamanan pangan, termasuk kegiatan laboratorium dan kalibrasi yang menghasilkan sertifikat
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Standar Penetapan Kemampuan Badan Usaha Jasa Konstruksi 2. Memenuhi standar lembaga audit Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja (SMK3) 3. Pemenuhan Standar Perizinan Berusaha Jasa Sertifikasi Peralatan dan Pemanfaat Tenaga Listrik 4. Telah s **Kewajiban :** 1. Melaksanakan audit SMK3; 2. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 3. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 4. Menjaga kerahasiaan perusahaan yang diaudit; 5. Memelihara dokumen kegiatan; dan 6. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan. g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 7. Melaporkan kegiatan dan hasil audit SMK3 kepada menteri, perusahaan yang diaudit, dan dinas provinsi.

		8. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan

		f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877

		• Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

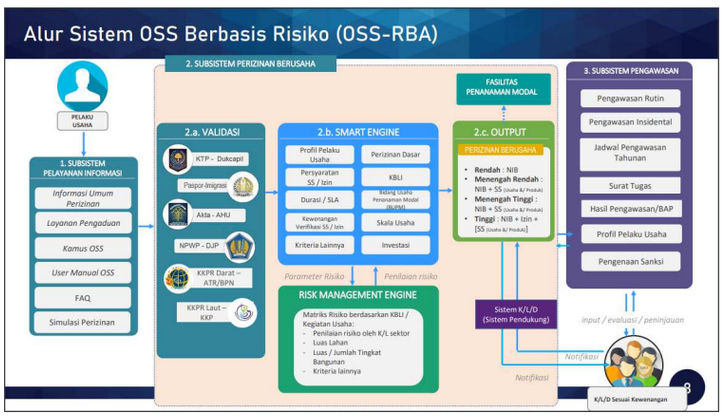
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 0 Jasa Pengujian Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk kegiatan uji fisik, kimia, biologi, kelistrikan, mekanik dan analisis dari semua jenis material dan produk yang mencakup kegiatan pengujian bidang kesehatan makanan, kontrol yang berhubungan dengan produksi makanan, uji akustik dan vibrasi
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Standar Penetapan Kemampuan Badan Usaha Jasa Konstruksi 2. Memenuhi standar pemeriksaan dan pengujian Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) 3. Memiliki Izin Pemanfaatan Sumber Radiasi yang digunakan sebagai kalibrasi dosimeter perorangan bagi laboratori **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 2. Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 3. Melaksanakan kegiatan pengujian laboratorium K3 dalam rangka pemeriksaan dan pengujian K3; 4. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 5. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 6. Membuat kontrak kerja dengan pemberi kerja yang isinya antara lain memuat secara jelas hak dan kewajiban; 7. Memelihara Dokumen Kegiatan; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan.

		g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan bidang usaha; dan 12. Menyampaikan Laporan kepada menteri. 13. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin.

		3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

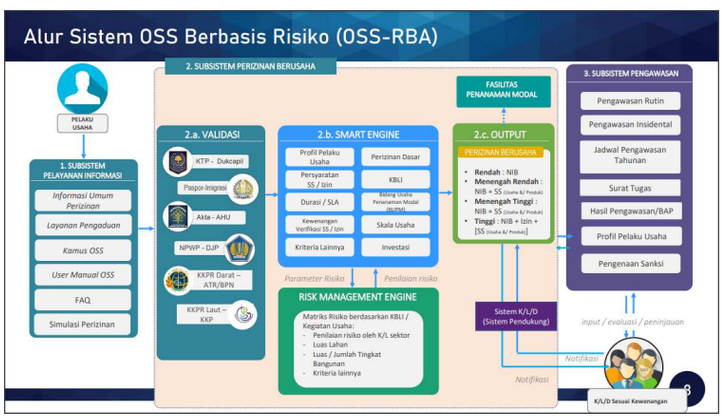
		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71203 Jasa Inspeksi Periodik
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk kegiatan pemeriksaan suatu desain produk, produk, jasa dan proses. Kegiatan ini mencakup pemeriksa- an, peralatan tekan, preshipment, proses produksi, pemelihara an atau perawatan
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi standar pemeriksaan dan pengujian Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) 2. Telah selesai melaksana kan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pemeriksaan dan pengujian K3; 2. Memelihara dokumen kegiatan; 3. Menyampaikan laporan kepada menteri. 4. Menggunakan sarana dan prasarana sesuai dengan bidang usaha; dan 5. Membuat kontrak kerja dengan pemberi kerja yang isinya antara lain memuat secara jelas hak dan kewajiban;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

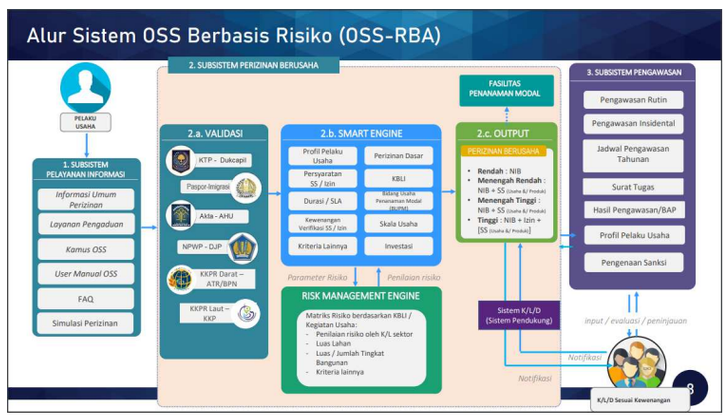
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

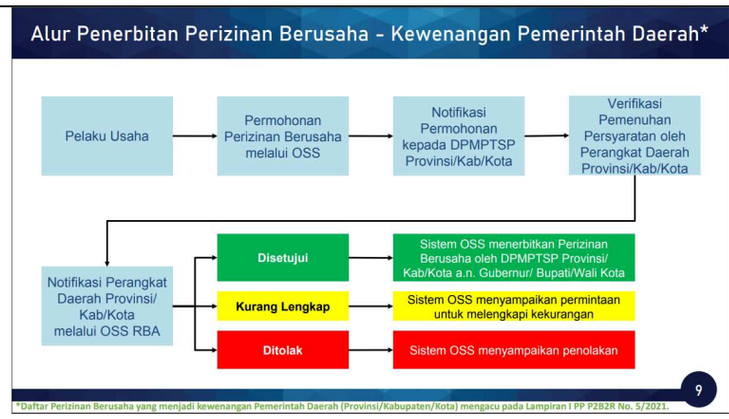
		6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71204 Jasa Inspeksi Teknik Instalasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Pemenuhan Standar Perizinan Berusaha Jasa Pemeriksaan dan Pengujian Instalasi Tenaga Listrik 2. Dokumen sistem manajemen mutu. **Kewajiban :** 1. Laporan berkala 2. Memiliki sistem informasi sertifikasi yang terintegrasi dengan sistem informasi Direktorat Jenderal yang membidangi Ketenagalistrikan 3. Memenuhi persyaratan akreditasi sesuai peraturan perundangan yang berlaku di bidang ketenagalistrikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;

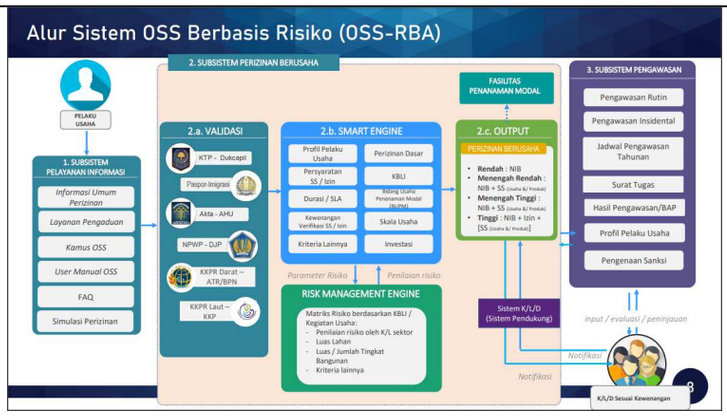
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71205 Jasa Kalibrasi/ Metrologi
Ruang Lingkup Kegiatan : Khusus untuk kegiatan lembaga sertifikasi untuk melakukan pengecekan/pengetesan/pemeliharaan suatu alat ukur yang digunakan oleh industri manufaktur sehingga alat tersebut diyakini valid selama masa yang ditentukan
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

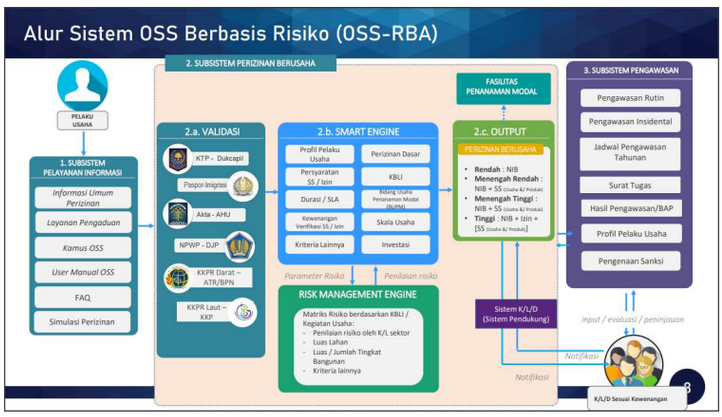
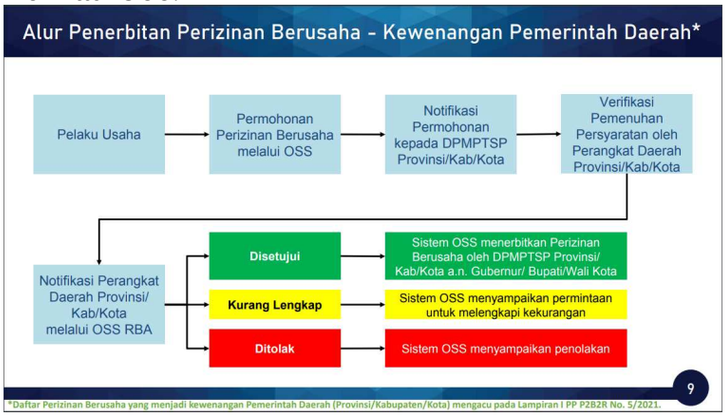
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71206 Jasa Commissioning Proses Industrial Quality Assurance (QA) dan Quality Control (QC).
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Standar Penetapan Kemampuan Badan Usaha Jasa Konstruksi 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 2. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 3. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan. g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi standar jasa commissioning proses industrial, Quality assurance (Qa), dan Quality control (Qc) 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

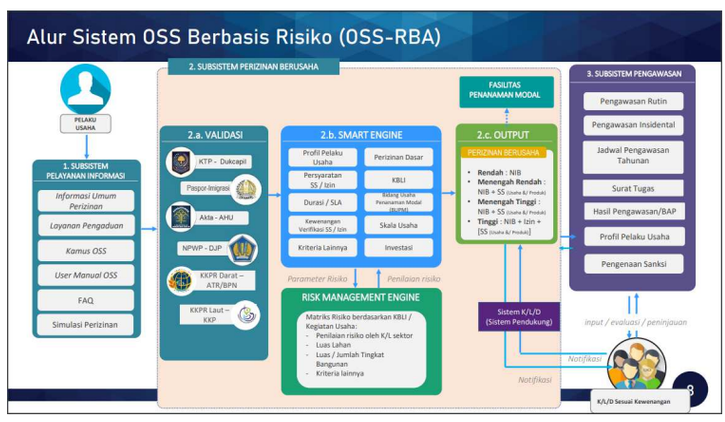
		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 71209 Analisa dan Uji Teknis Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

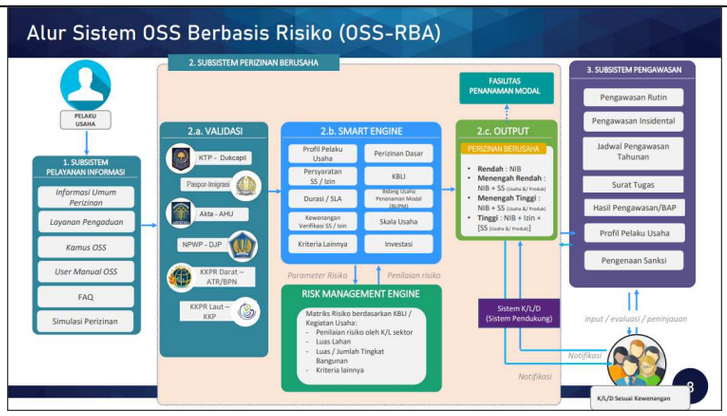
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 74909 Aktivitas profesional, ilmiah dan teknis lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Selain kegiatan jasa konsultasi ilum pertanian (agronomis)
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri apabila berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan yang berdampak luas; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diper **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

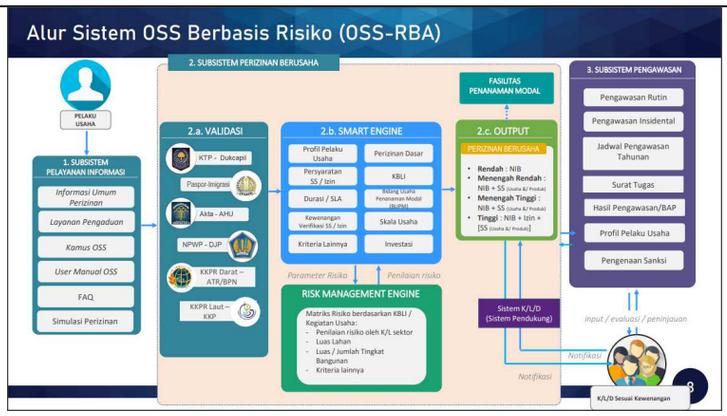
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 77391 Aktivitas penyewaan dan sewa guna usahat tanpa hak opsi mesin dan peralatan industri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan; 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi Standar Aktivitas Penyewaan dan Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Mesin dan Peralatan Industri Pengolahan; 6. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

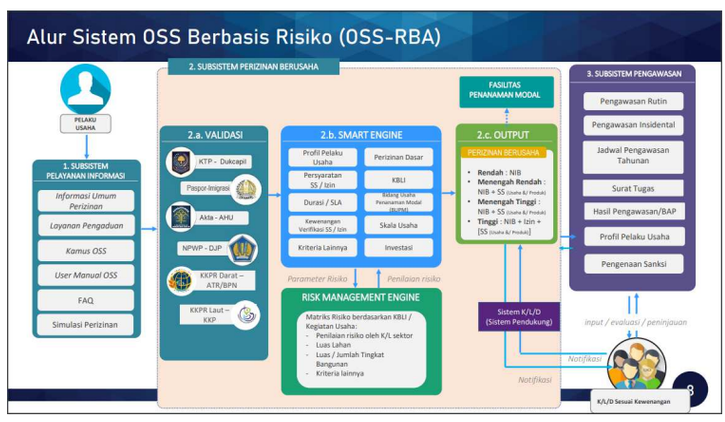
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERINDUSTRIAN

KBLI : 82920 Aktivitas Pengepakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Usaha kecil, usaha menengah, dan Usaha Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Berlokasi di Kawasan Peruntukan Industri; 2. Telah selesai melaksanakan persiapan dan kegiatan pembangunan, pengadaan, pemasangan/instalasi peralatan, dan kesiapan lain yang diperlukan. **Kewajiban :** 1. Menjamin keamanan dan keselamatan alat, proses, hasil produksi, penyimpanan, serta pengangkutan. 2. Mengolah dan memanfaatkan sumber daya alam secara efisien, ramah lingkungan, dan berkelanjutan; 3. Memiliki Akun Sistem Informasi Industri Nasional; 4. Menyampaikan data industri yang akurat, lengkap, dan tepat waktu secara berkala yang disampaikan melalui Sistem Informasi Industri Nasional; 5. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

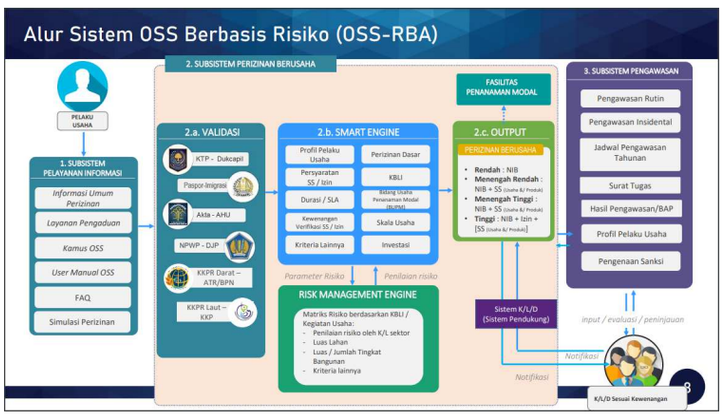
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

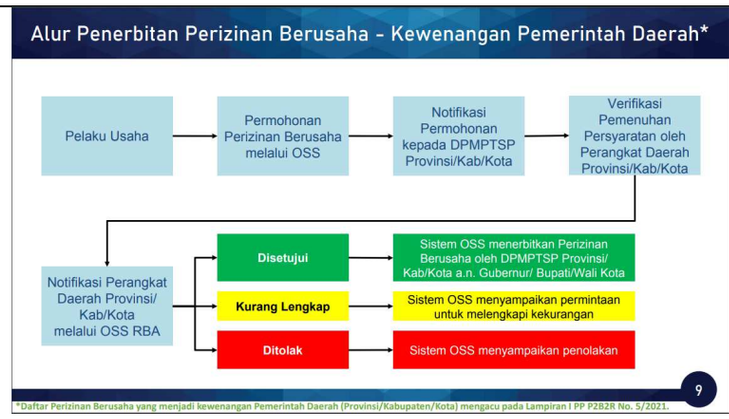
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47999 Perdagangan Eceran Bukan di Toko, Kios, Kaki Lima, dan Los Pasar Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Selain Penjualan Langsung
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

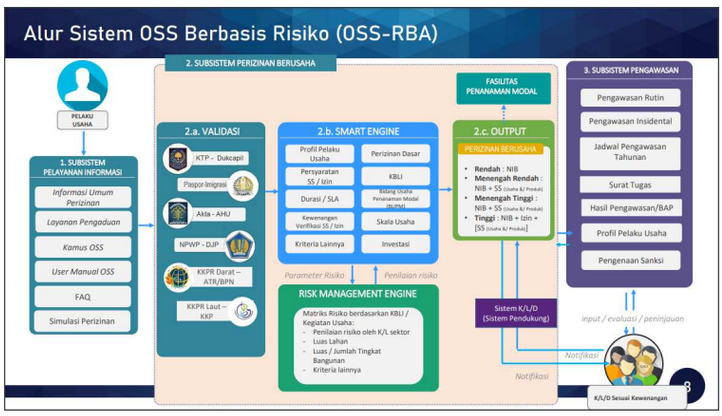
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 63122 Portal Web dan/atau Platform Digital dengan tujuan komersial
Ruang Lingkup Kegiatan : Penyelenggara Perdagangan Melalui Sistem Elektronik (PPMSE)
Skala Usaha : Kecil Mikro
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penyelenggara Perdagangan melalui Sistem Elektronik (PPMSE) melakukan penyimpanan data pedagang Luar Negeri yang didaftarakan pada sarana PMSEnya; 2. PPMSE dalam negeri dan PPMSE luar negeri yang telah menunjuk perwakilan mengakhiri kegiatan usahanya, pemilik, pengurus atau penanggung jawab menyampaikan laporan, data dan/atau informasi secara elektronik melalui Lembaga OSS; 3. PPMSE dalam negeri dan/atau PPMSE luar negeri menyampaikan data dan/atau informasi kepada lembaga pemerintah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang statistik; 4. PPMSE luar negeri yang memenuhi kriteria tertentu menunjuk perwakilan yang berkedudukan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dapat bertindak sebagai dan atas nama PPMSE dimaksud; 5. Dalam nelakukan PMSE, pelaku usaha membantu program pemerintah, antara lain: 6. Mengutamakan perdagangan barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri; 7. Meningkatkan daya saing barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri; 8. PPMSE dalam negeri wajib menyediakan ruang promosi barang dan/atau jasa hasil produksi dalam negeri. 9. Dalam hal pemutusan hubungan perwakilan secara sepihak, PPMSE luar negeri menunjuk perwakilan yang baru dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kalender sejak salah satu pihak menyatakan pemutusan hubungan dimaksud secara tertulis; 10. Dalam hal pedagang dalam negeri atau pedagang luar negeri dikenai sanksi, PPMSE melakukan pemblokiran

		layanan PMSE pedagang dalam negeri atau pedagang luar negeri.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.

3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan;

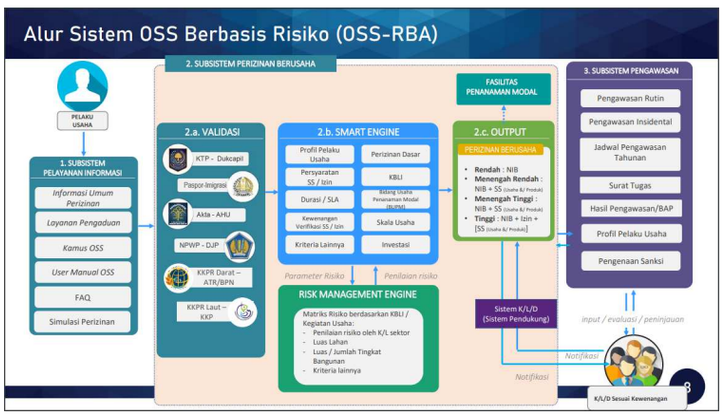
		• Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perindutrian Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Perindustrian;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45101 Perdagangan Besar Mobil Baru
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

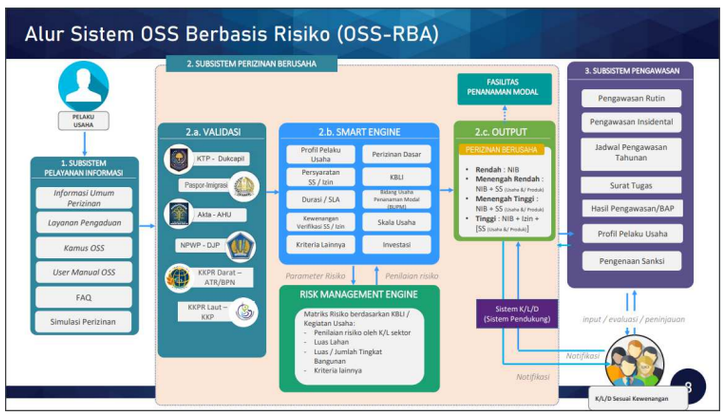
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45102 Perdagangan Besar Mobil Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

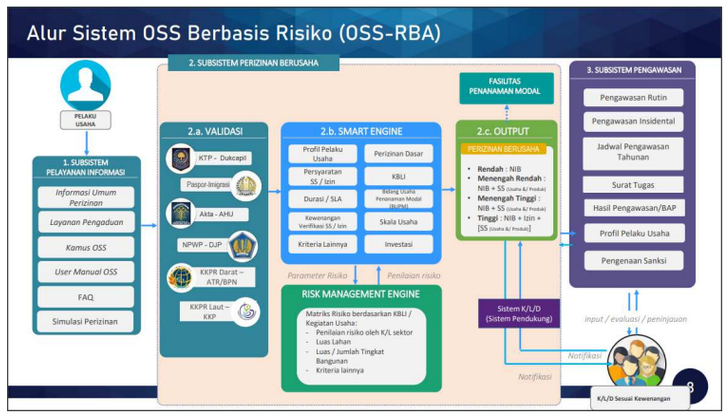
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

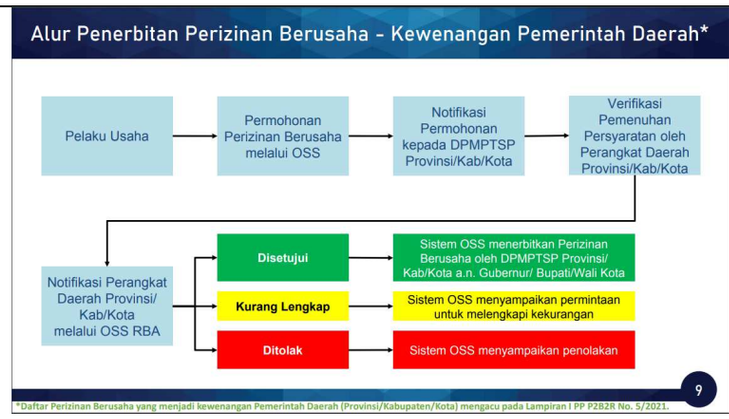
		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45103 Perdagangan Eceran Mobil Baru
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

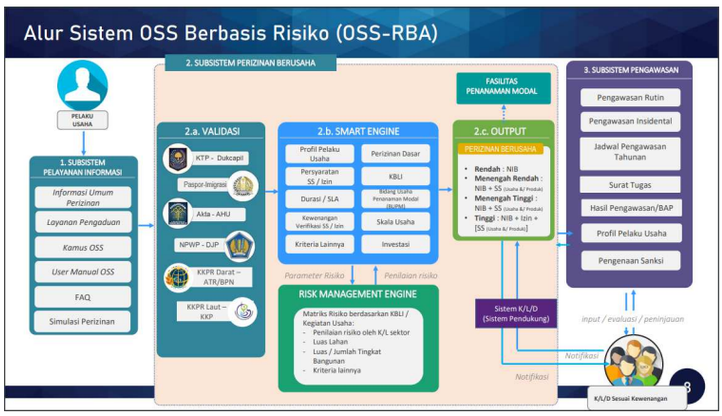
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

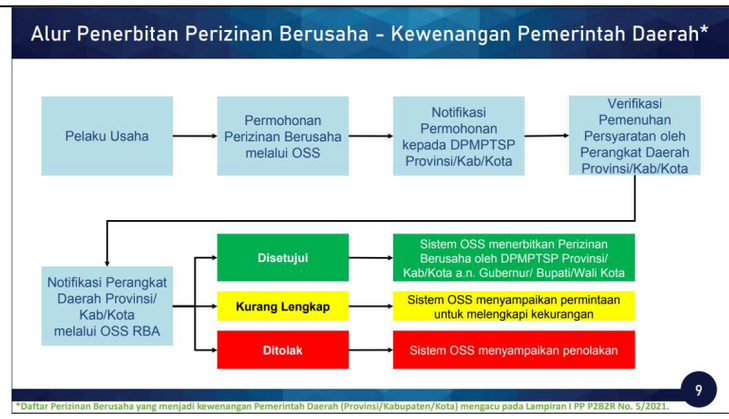
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45104 Perdagangan Eceran Mobil Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

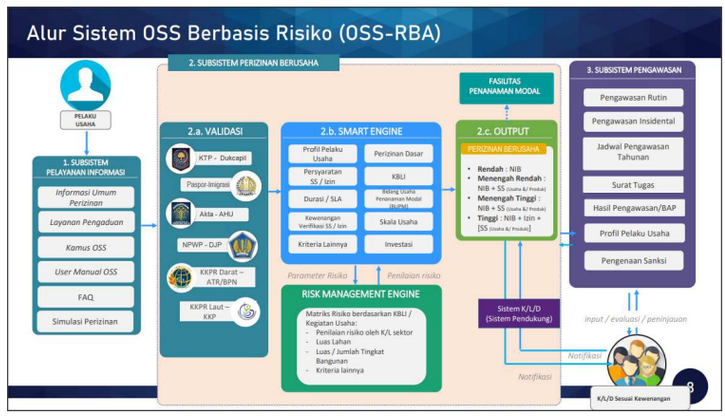
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

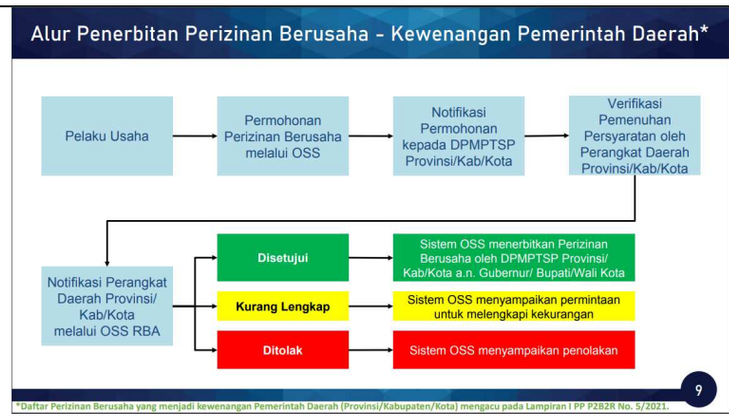
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45202 Pencucian dan Salon Mobil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

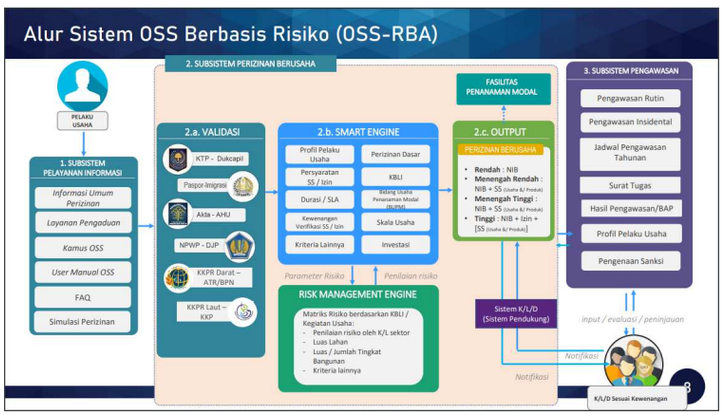
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45301 Perdagangan Besar Suku Cadang dan Aksesori Mobil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

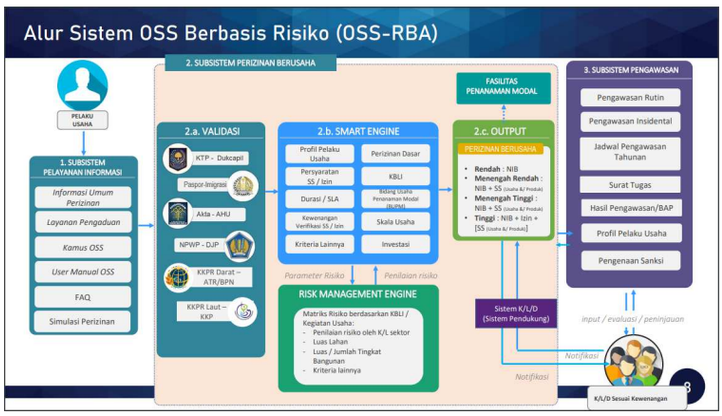
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

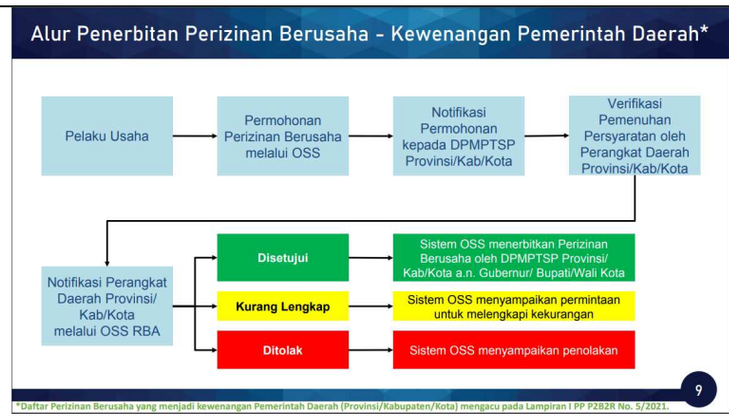
		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45302 Perdagangan Eceran Suku Cadang dan Aksesori Mobil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

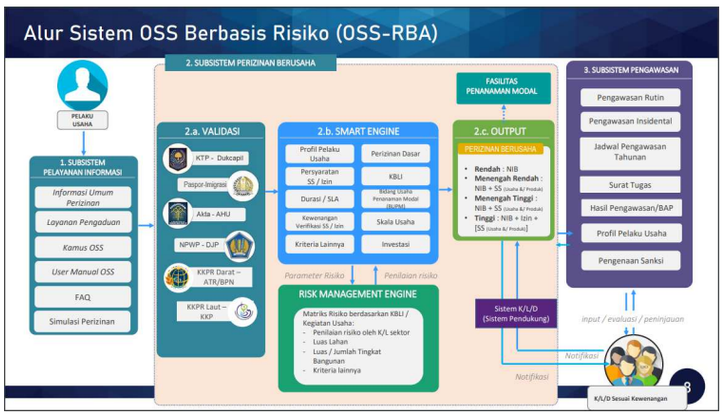
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

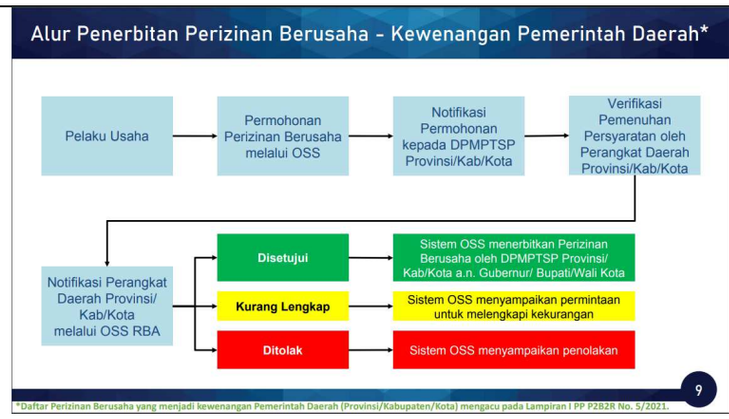
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45302 Perdagangan Eceran Suku Cadang dan Aksesori Mobil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

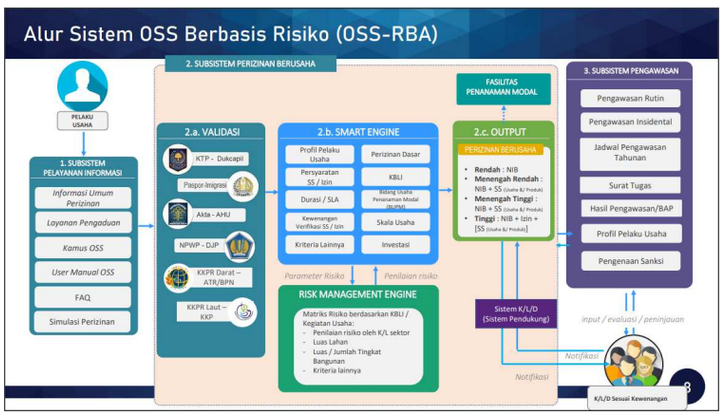
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45401 Perdagangan Besar Sepeda Motor Baru
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

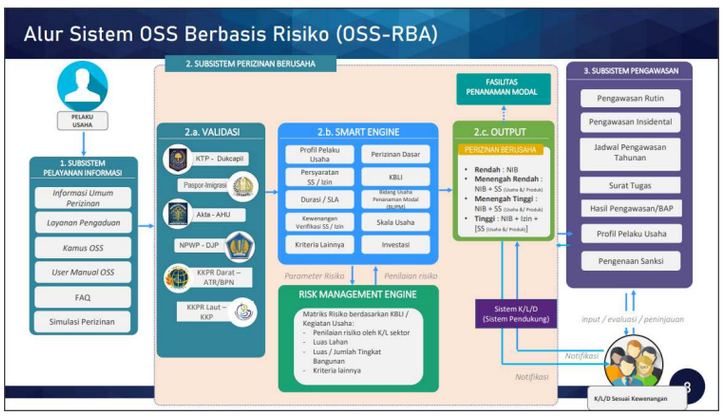
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45402 Perdagangan Besar Sepeda Motor Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

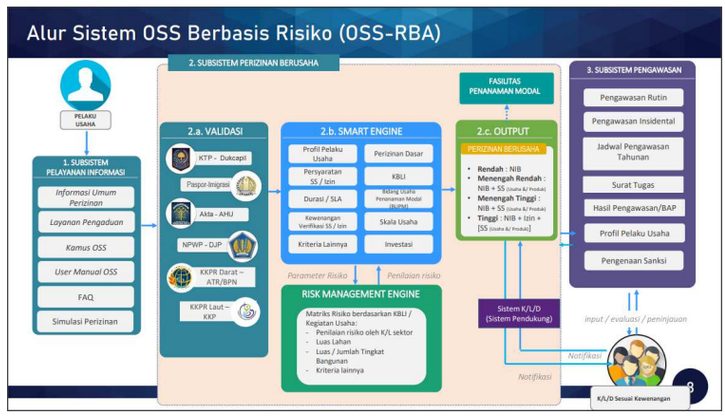
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

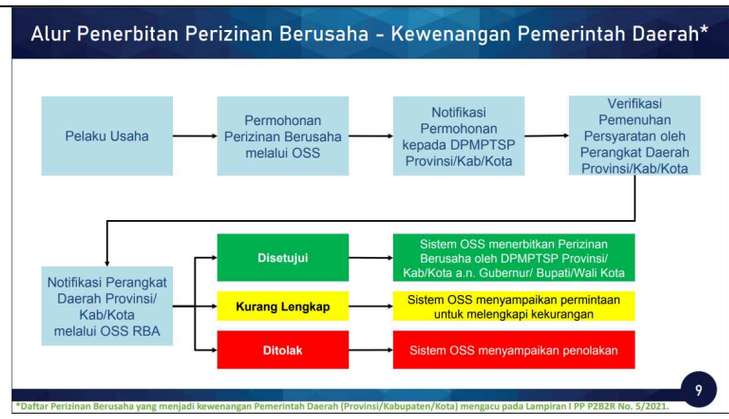
		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45403 Perdagangan Eceran Sepeda Motor Baru
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

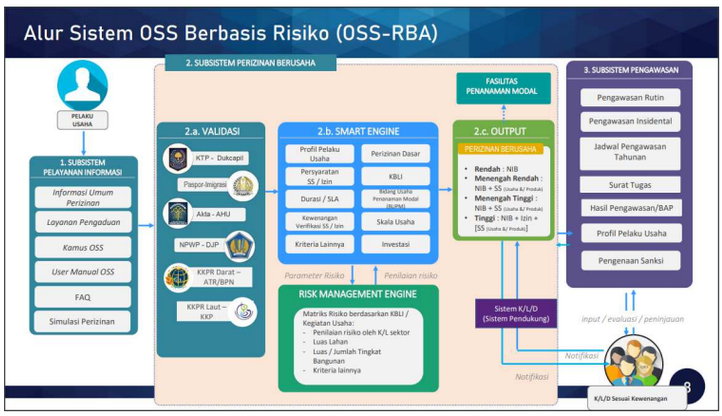
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

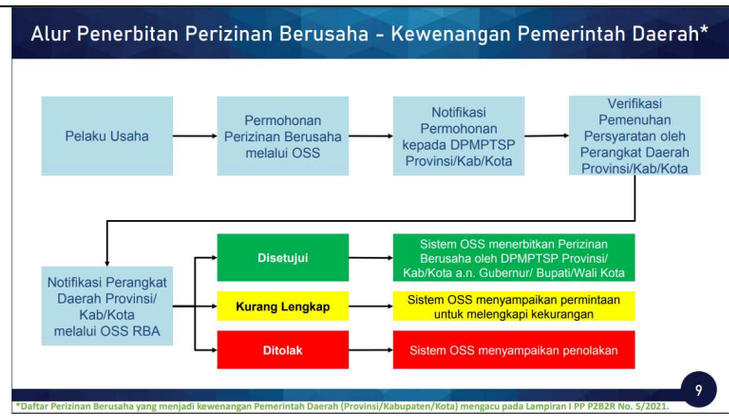
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45404 Perdagangan Eceran Sepeda Motor Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

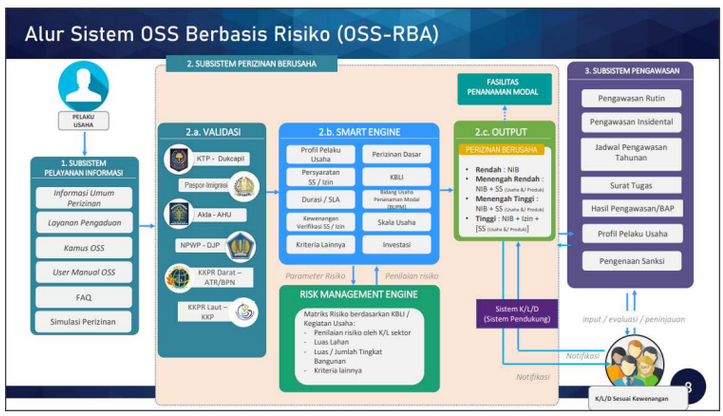
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45405 Perdagangan Besar Suku Cadang Sepeda Motor dan Aksesorinya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

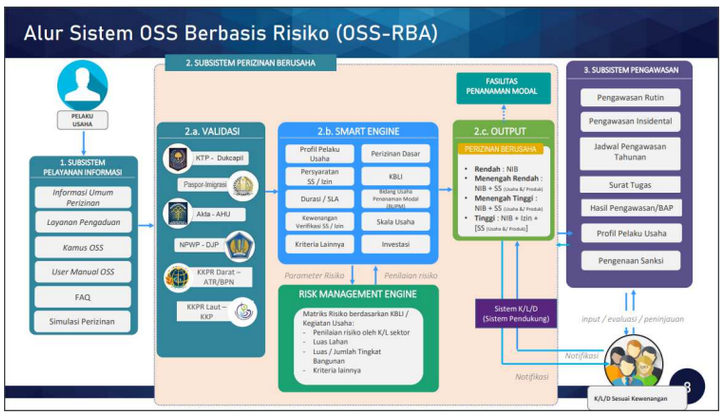
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

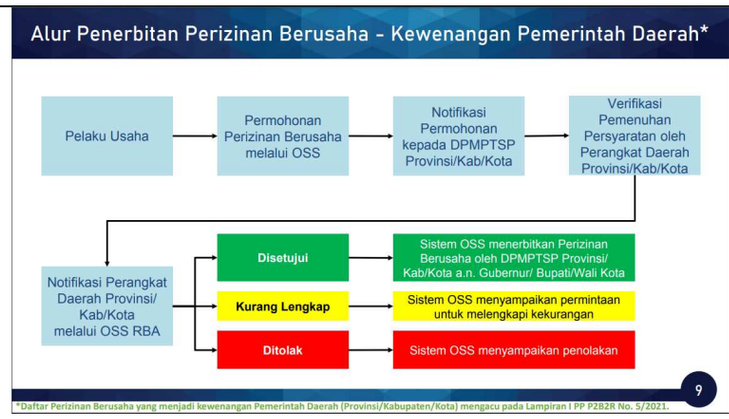
		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 45406 Perdagangan Suku Cadang Sepeda Motor dan Aksesorinya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

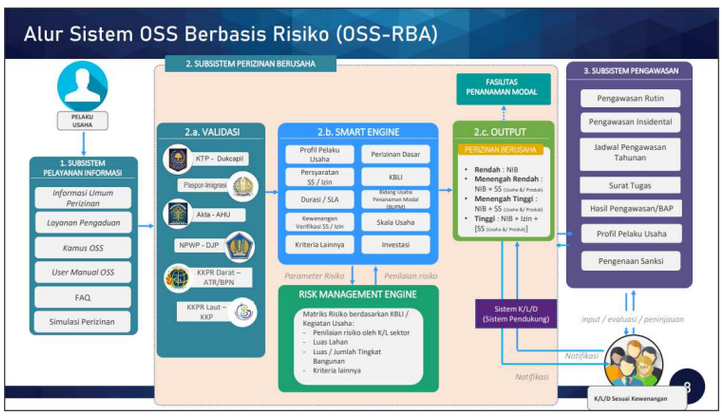
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46100 Perdagangan Besar Atas Dasar Balas Jasa (Fee) atau Kontrak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh, kecuali Penyelenggara Pasar Lelang Komoditas
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki perikatan dengan pihak yang menunjuknya yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan; 5. Menjalankan usaha berdasarkan Komisi yang diperoleh dari pihak yang menunjuknya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

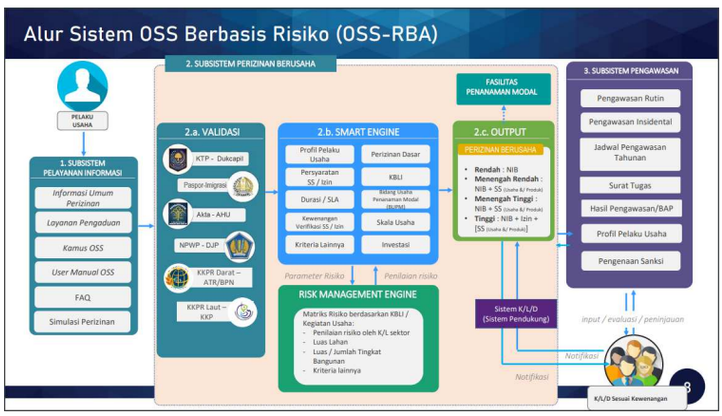
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46201 Perdagangan Besar Padi dan Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

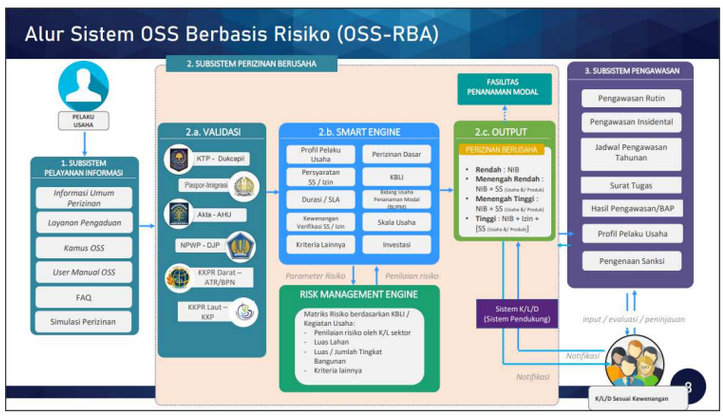
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46202 Perdagangan Besar Buah yang Mengandung Minyak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

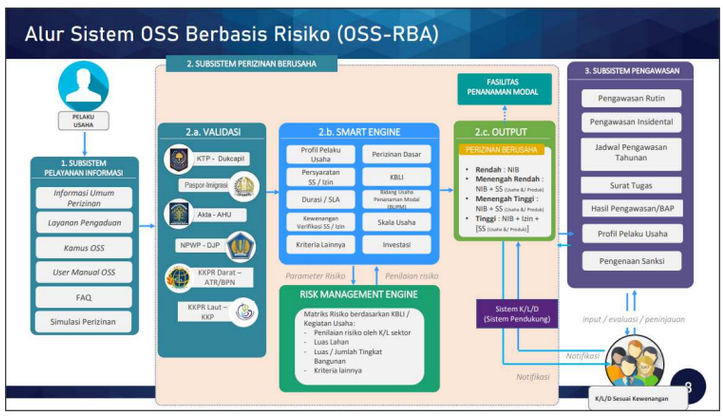
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46203 Perdagangan Besar Bunga dan Tanaman Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

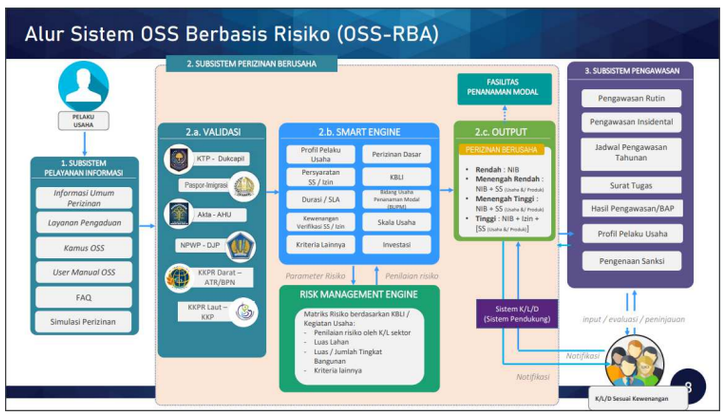
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46204 Perdagangan Besar Tembakau Rajangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

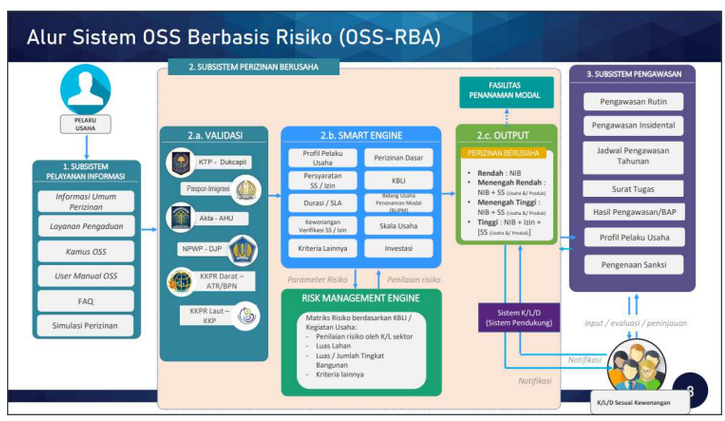
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46205 Perdagangan Besar Binatang Hidup
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 4. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 6. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

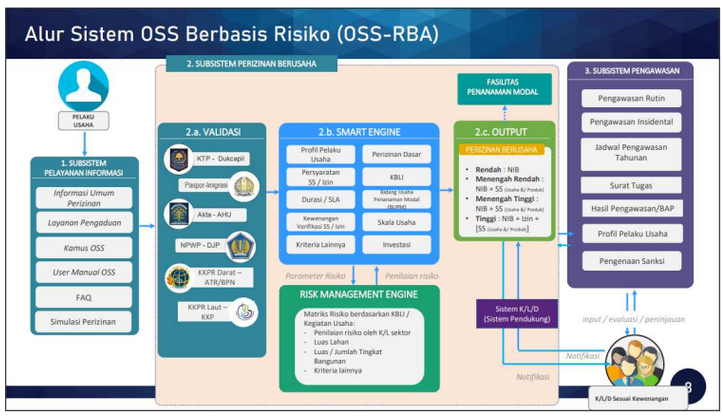
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46208 Perdagangan Besar Kulit dan Kulit Jangat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

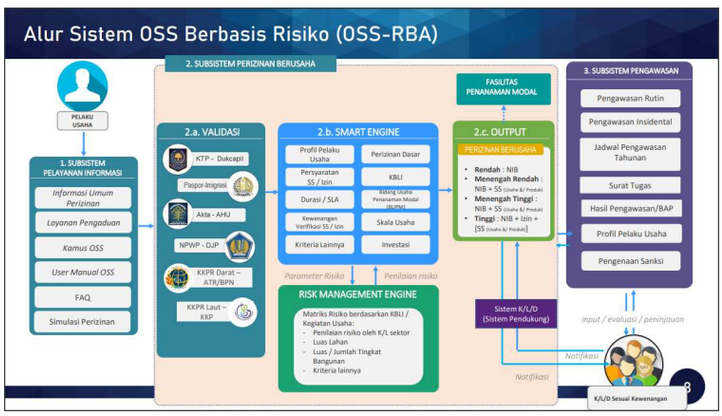
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46209 Perdagangan Besasr Hasil Pertanian dan Hewan Hidup Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

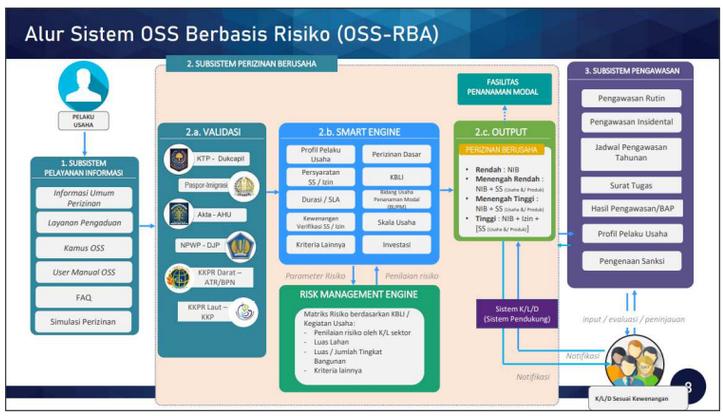
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46311 Perdagangan Besar Beras
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan distribusi barang kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

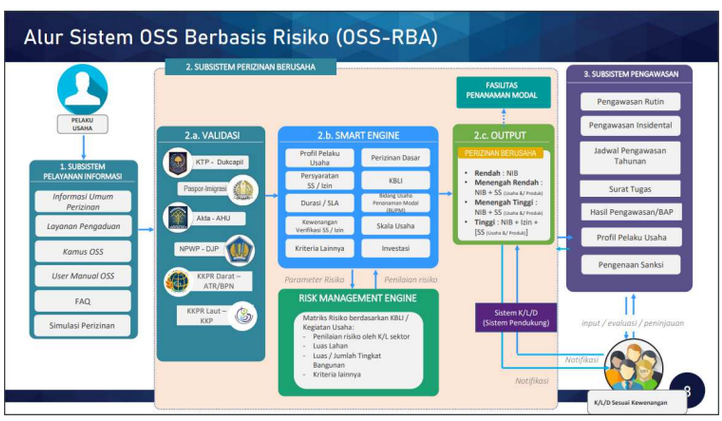
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46312 Perdagangan Besar Buah-Buahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 4. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 6. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

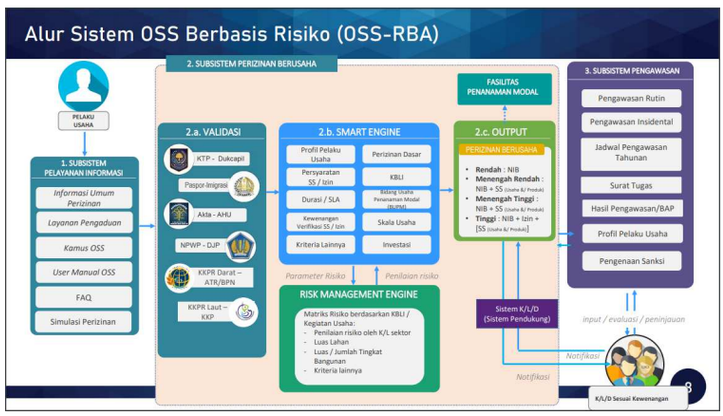
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46313 Perdagangan Besar Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

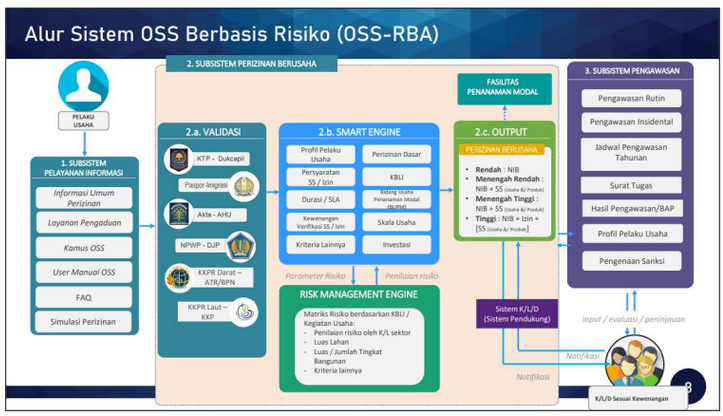
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46314 Perdagangan Besar Kopi, Teh dan Kakao
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

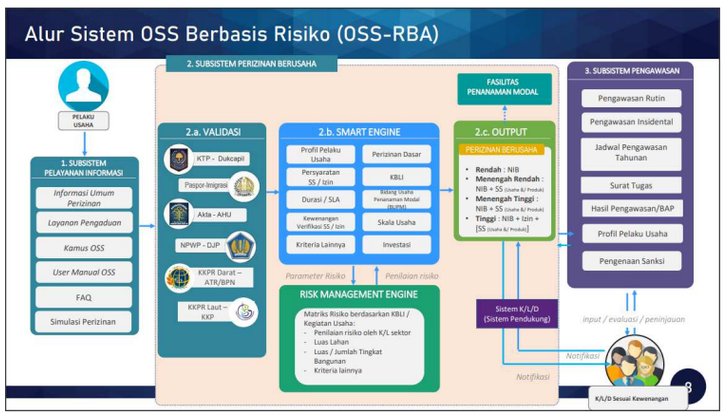
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46315 Perdagangan Besar Minyak dan Lemak Nabati
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

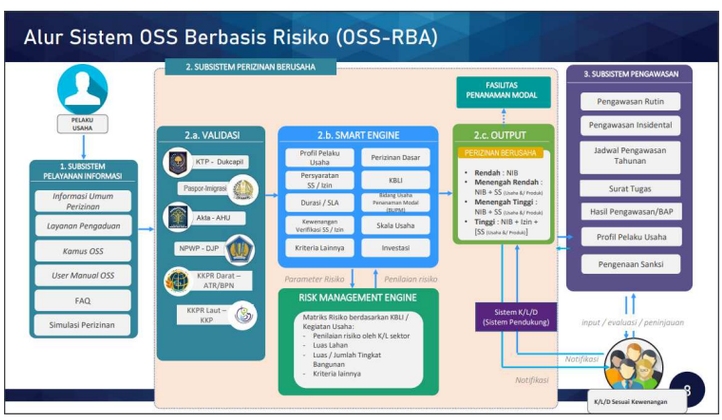
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46319 Perdagangan Besar Bahan Makanan dan Minuman Hasil Pertanian Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

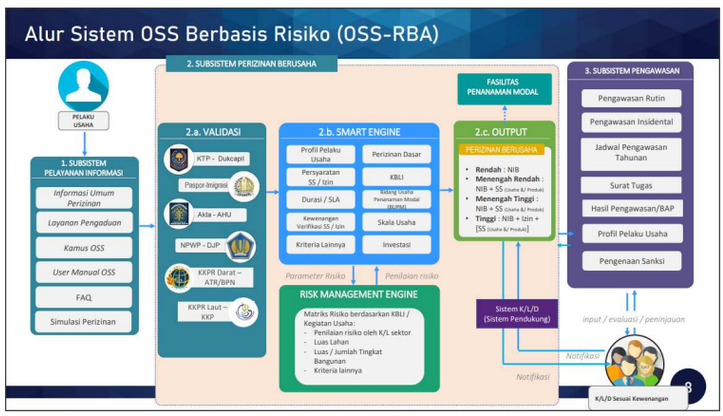
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46321 Perdagangan Besar Daging Sapi dan Daging Sapi Olahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

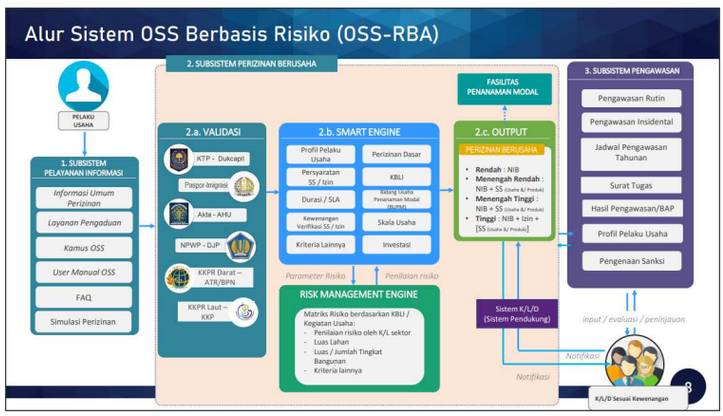
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46322 Perdagangan Besar Daging Ayam dan Daging Ayam Olahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

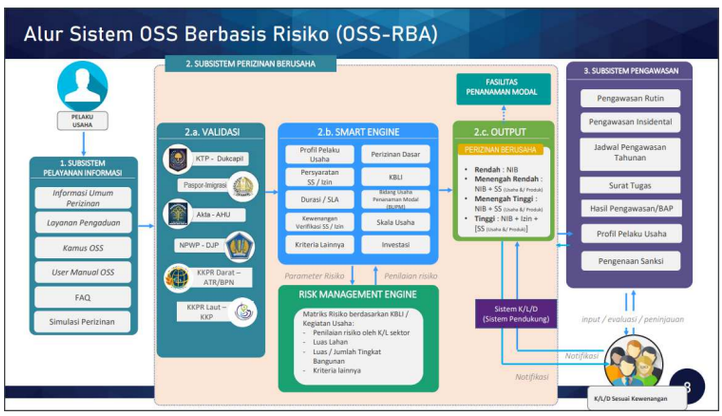
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46323 Perdagangan Besar Daging dan Daging Olahan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

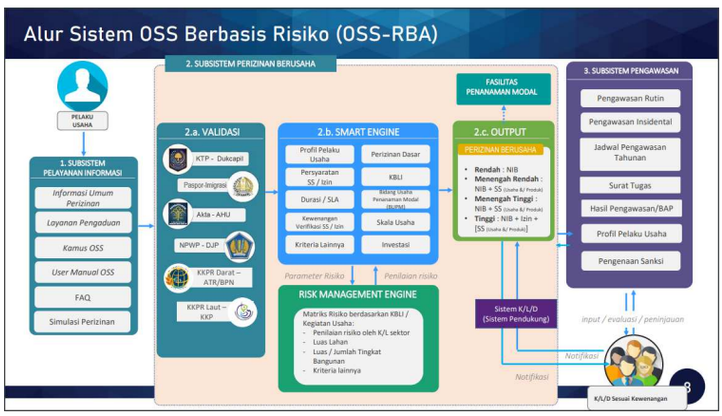
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46325 Perdagangan Besar Telur dan Hasil Olahan Telur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

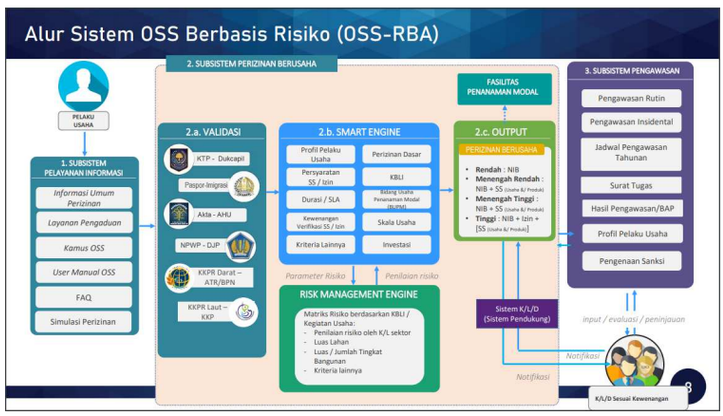
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46326 Perdagangan Besar Susu dan Produk Susu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

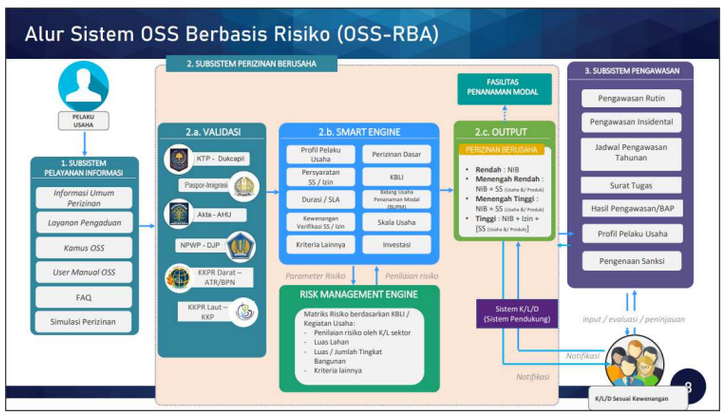
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46327 Perdagangan Besar Minyak dan Lemak Hewani
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

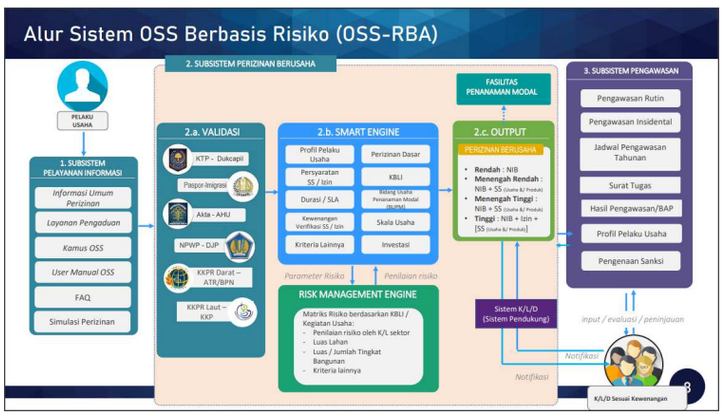
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46331 Perdagangan Besar Gula, Coklat dan Kembang Gula
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

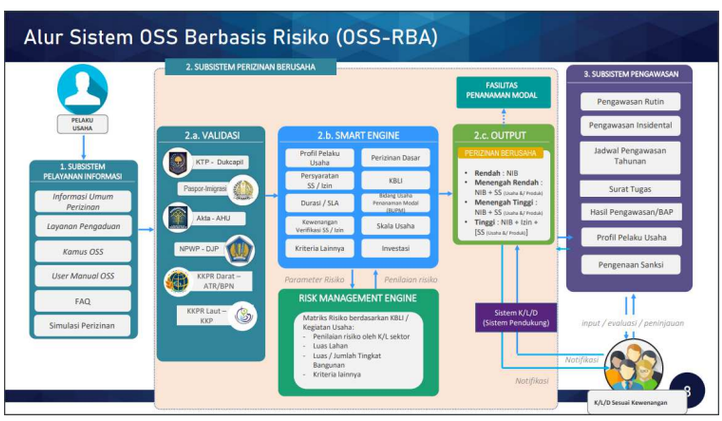
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46332 Perdagangan Besar Produk Roti
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 4. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 6. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

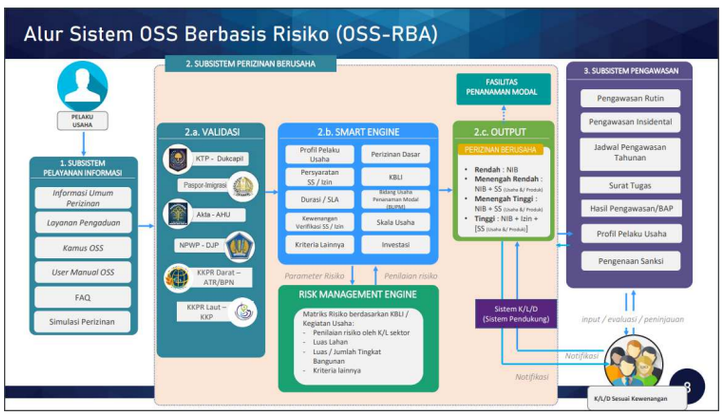
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46334 Perdagangan Besar Minuman Non Alkohol Bukan Susu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

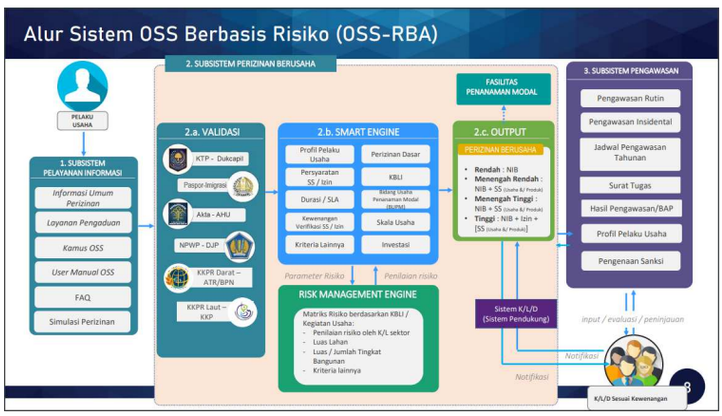
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46335 Perdagangan Besar Rokok dan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

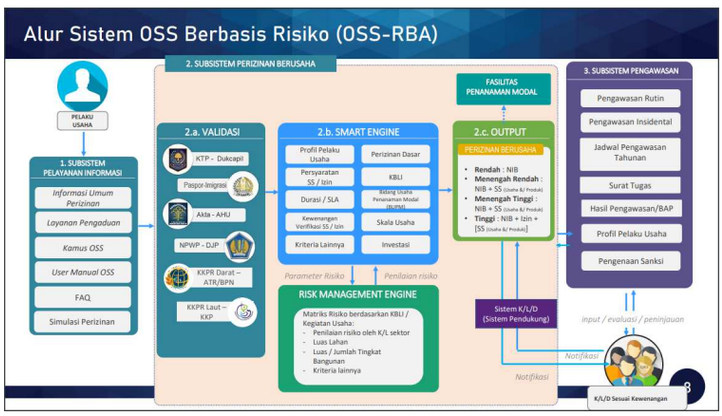
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46339 Perdagangan Besar Makanan dan Minuman Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

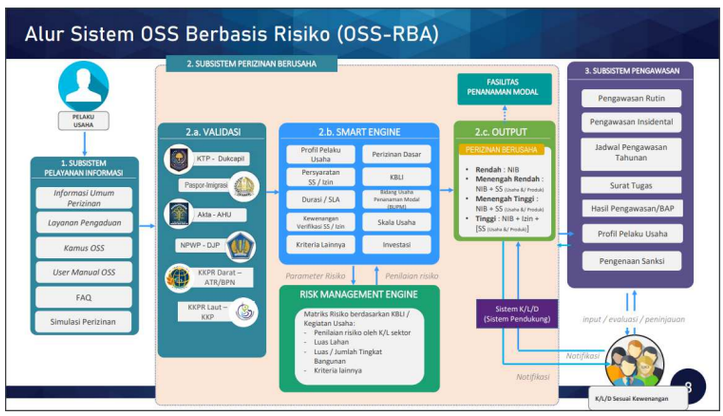
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46411 Perdagangan Besar Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

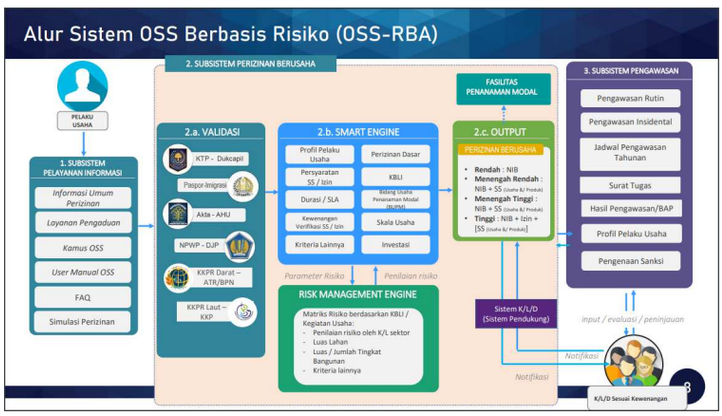
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46412 Perdagangan Besar Pakaian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

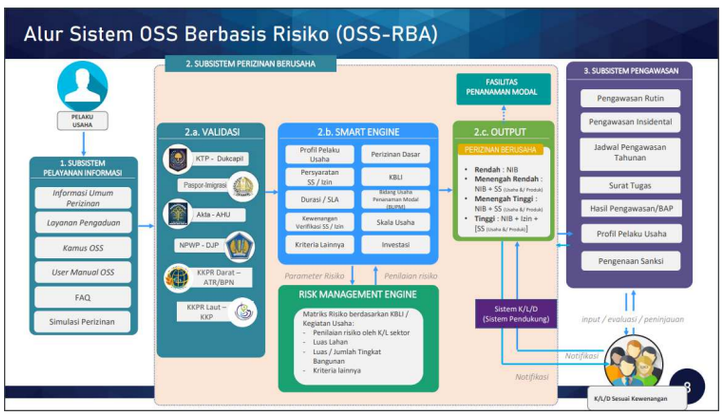
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46413 Perdagangan Besar Alas Kaki
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

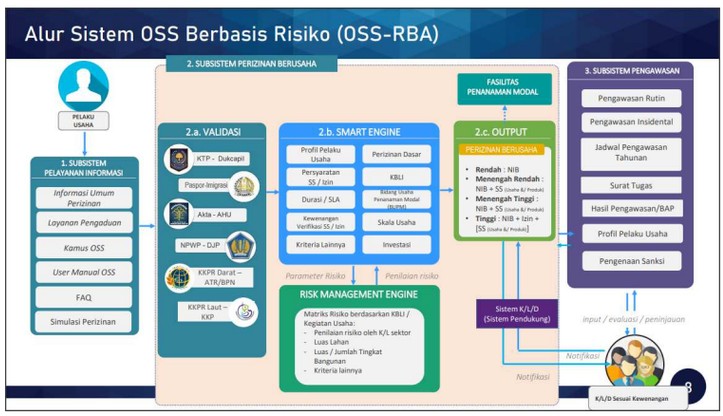
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46414 Perdagangan Besar Barang Lainnya dari Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

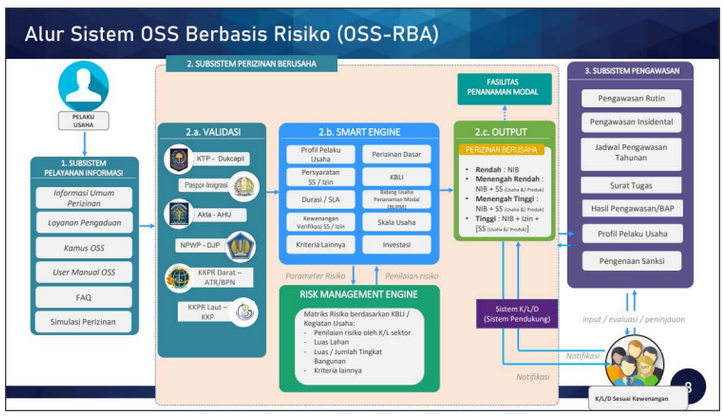
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46419 Perdagangan Besar Tekstil, Pakaian dan Alas Kaki Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

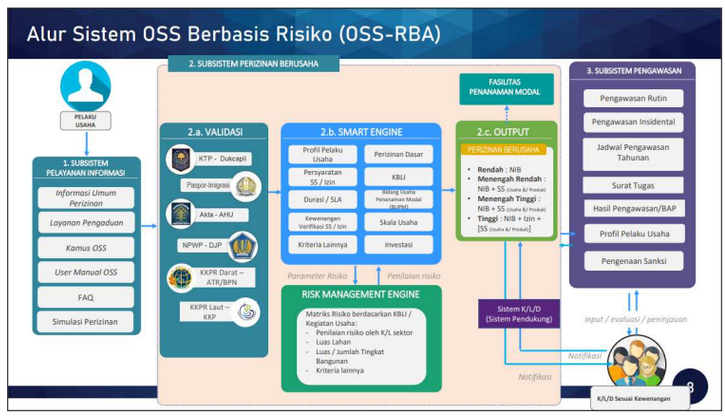
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46421 Perdagangan Besar Alat Tulis dan Gam bar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

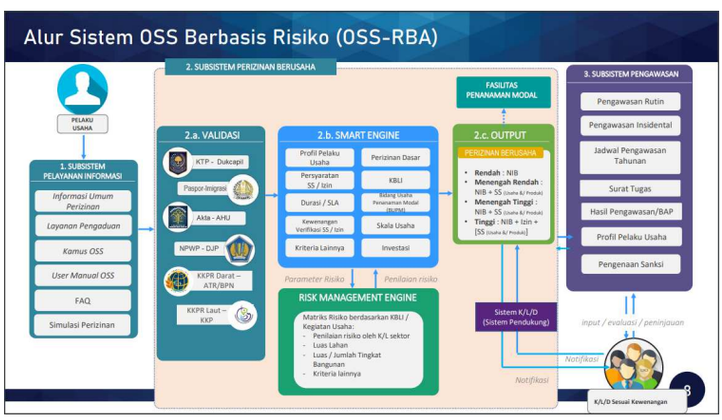
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46422 Perdagangan Besar Barang Percetakan dan Penerbitan dalam Berbagai Bentuk
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

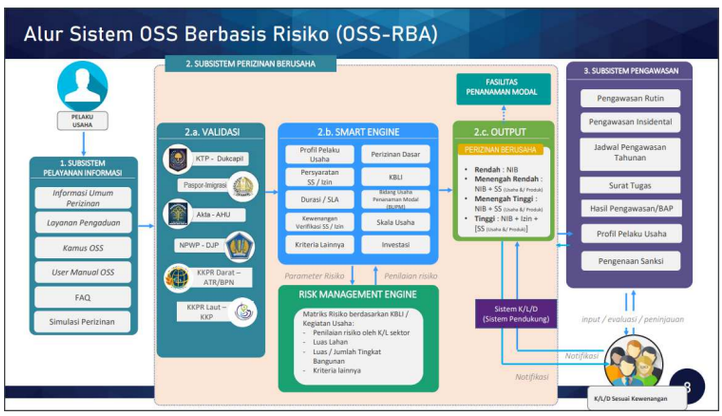
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46430 Perdagangan Besar Alat Fotografi dan Barang Optik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

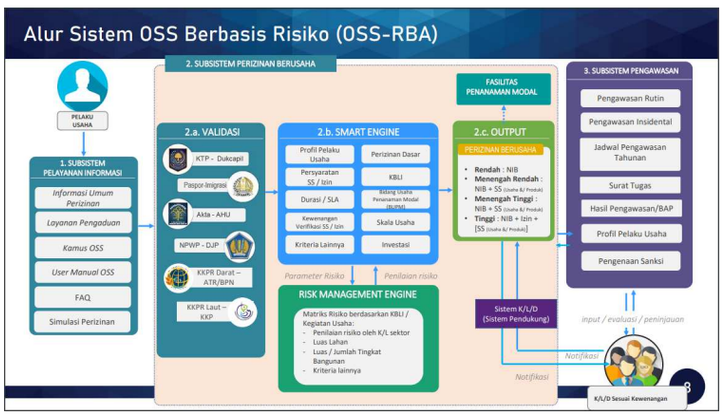
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46491 Perdagangan Besar Peralatan dan Perlengkapan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

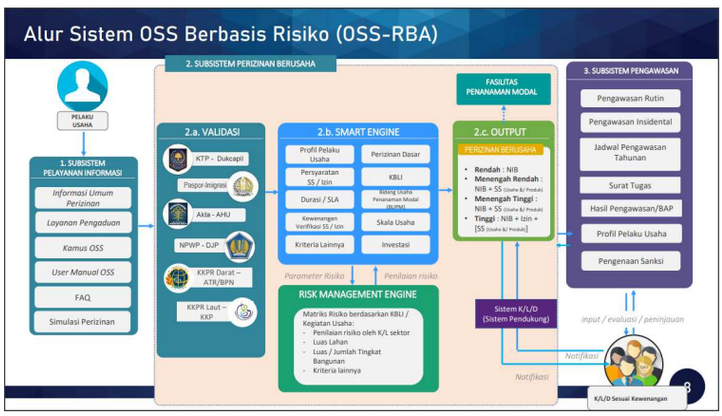
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46492 Perdagangan Besar Alat Olahraga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

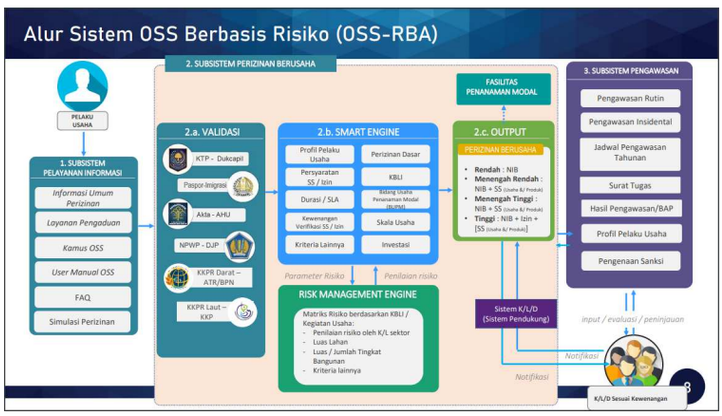
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46493 Perdagangan Besar Alat Musik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

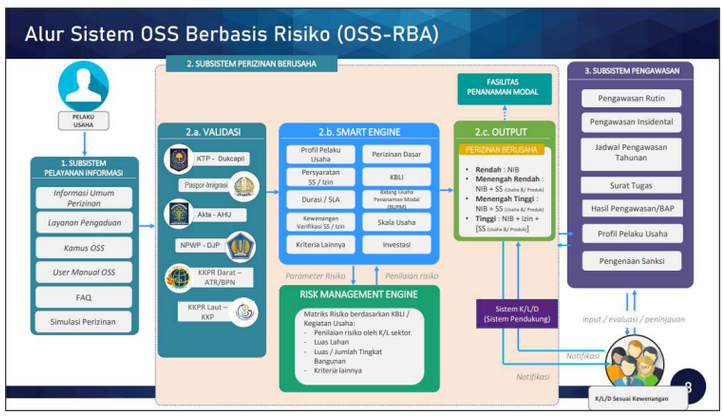
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46494 Perdagangan Besar Perhiasan dan Jam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

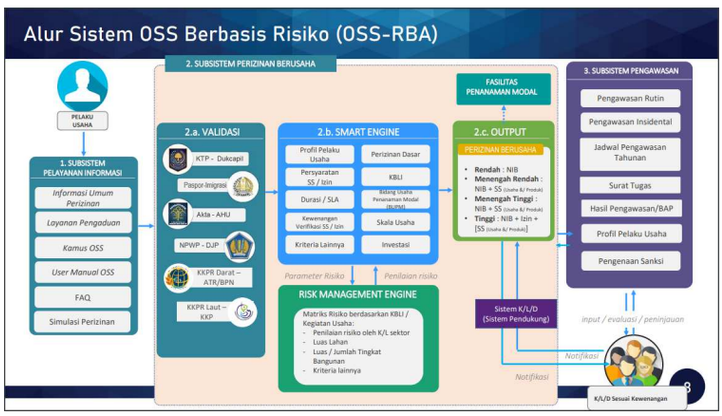
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46495 Perdagangan Alat Permainan dan Mainan Anak-Anak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

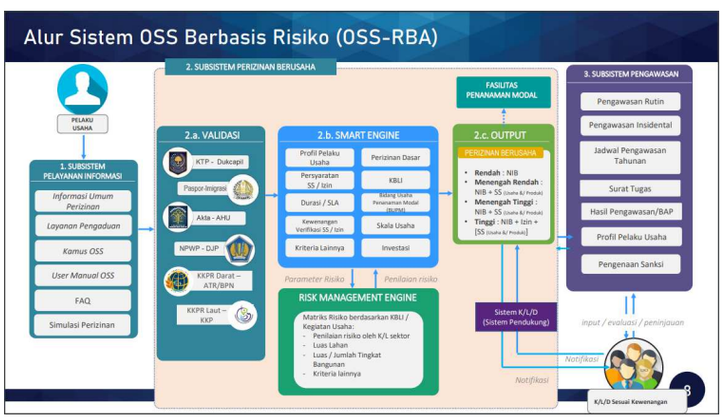
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46499 Perdagangan Besar Berbagai Barang dan Perlengkapan Rumah Tangga Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

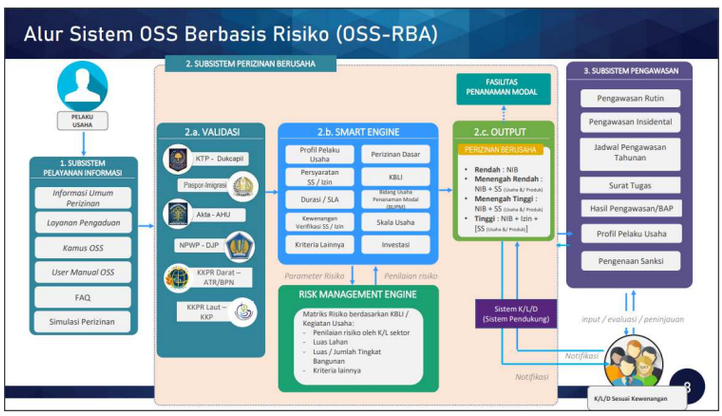
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46511 Perdagangan Besar Komputer dan Perlengkapan Komputer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

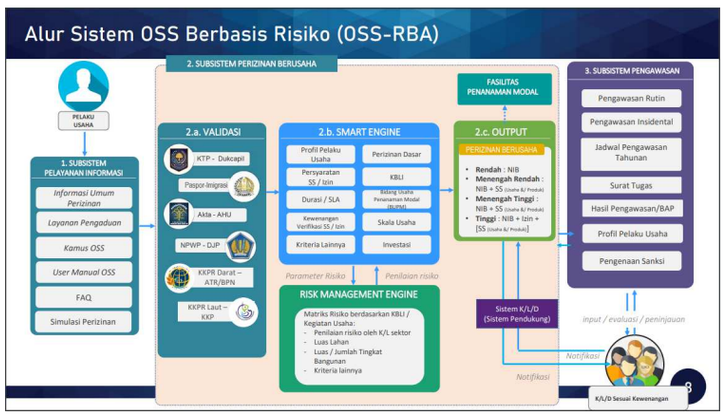
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46512 Perdagangan Besar Piranti Lunak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

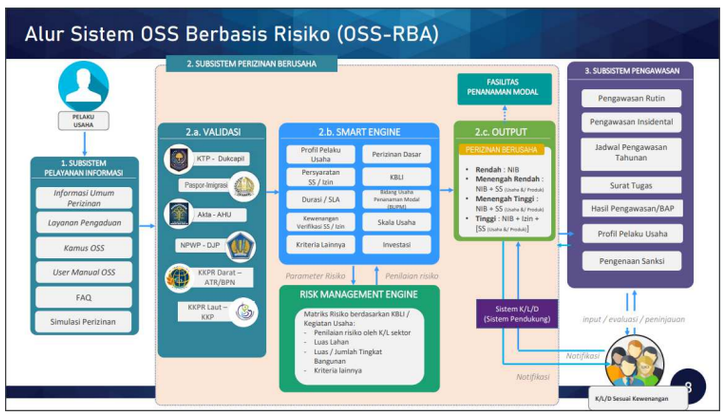
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46521 Perdagangan Besar Suku Cadang Elektronik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

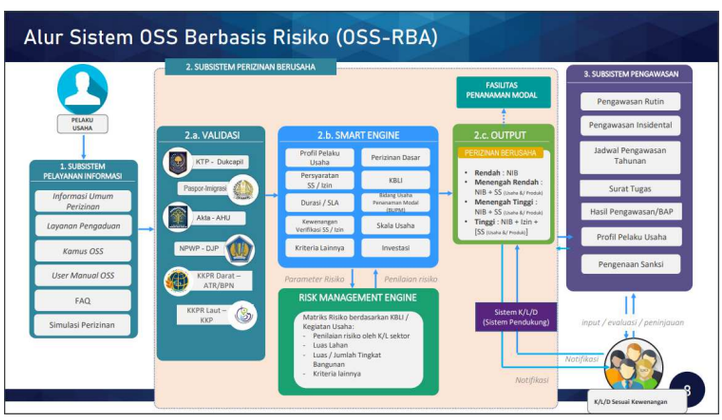
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46522 Perdagangan Besar Disket, Flash Drive, Pita Audio dan Video, CD dan DVD Kosong
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

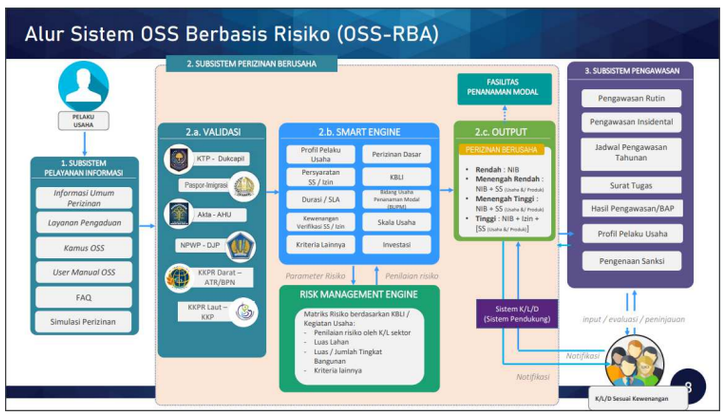
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46523 Perdagangan Besar Peralatan Telekomuni- kasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

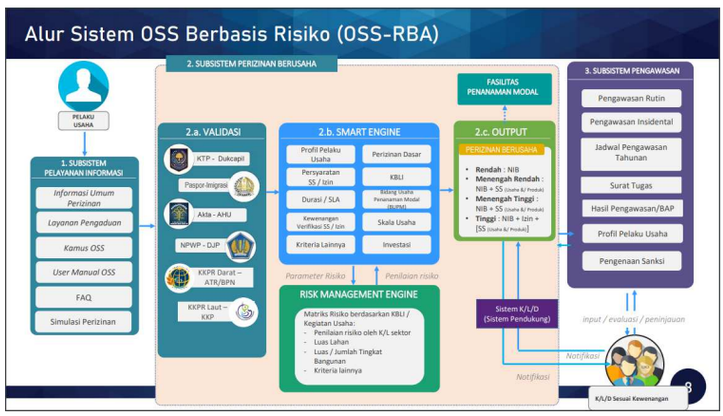
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46530 Perdagangan Besar Mesin, Peralatan dan Perlengkapan Pertanian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

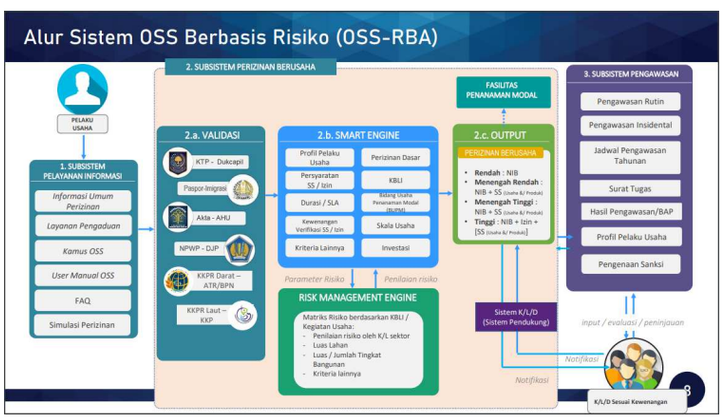
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46591 Perdagangan Besar Mesin Kantor dan Industri Pengolahan, Suku Cadang dan Perlengkapan -nya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

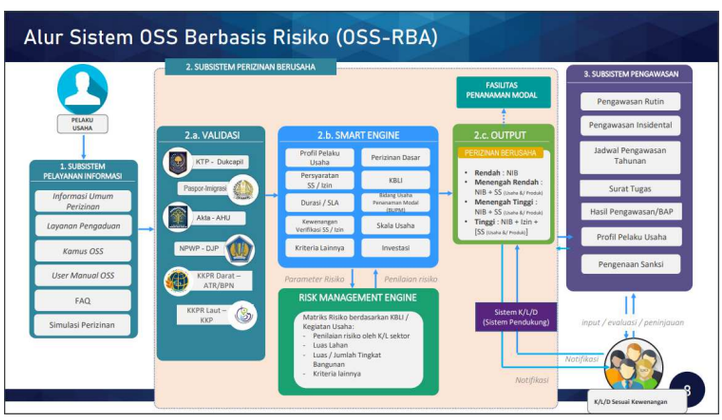
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46592 Perdagangan Besar Alat Transportasi Laut, Suku Cadang dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

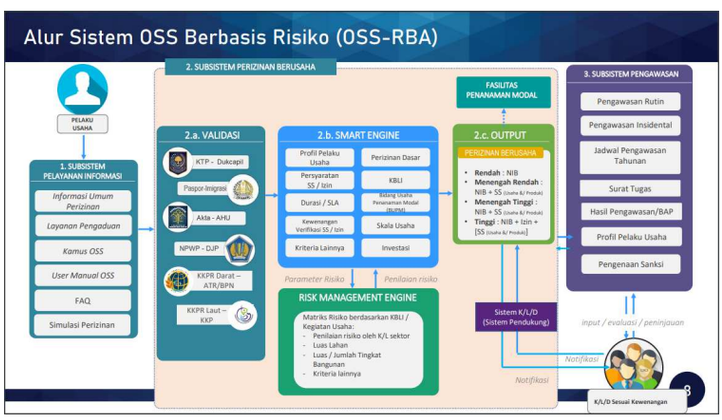
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46593 Perdagangan Besar Alat Transportasi Darat (Bukan Mobil, Sepeda Motor, dan Sejenisnya), , Suku Cadang dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

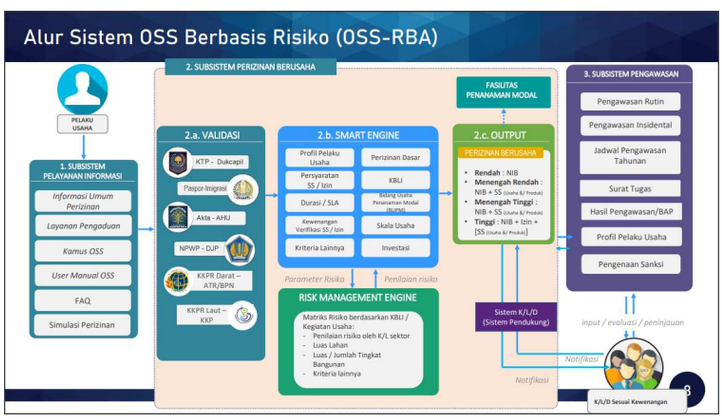
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46594 Perdagangan Besar Alat Transportasi Udara, Suku Cadang dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

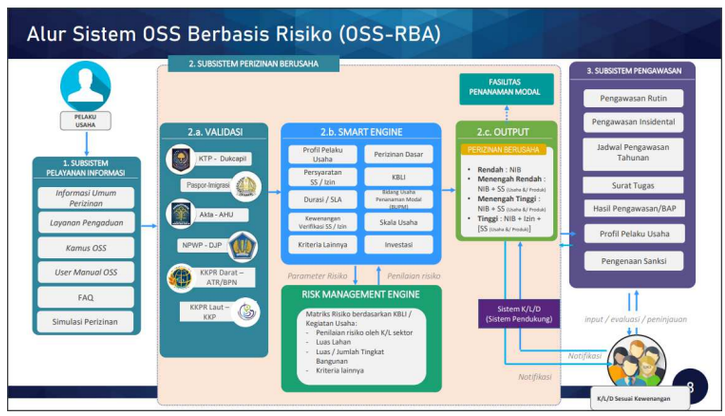
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46599 Perdagangan Besar Mesin, Peralatan dan Perlengkapan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

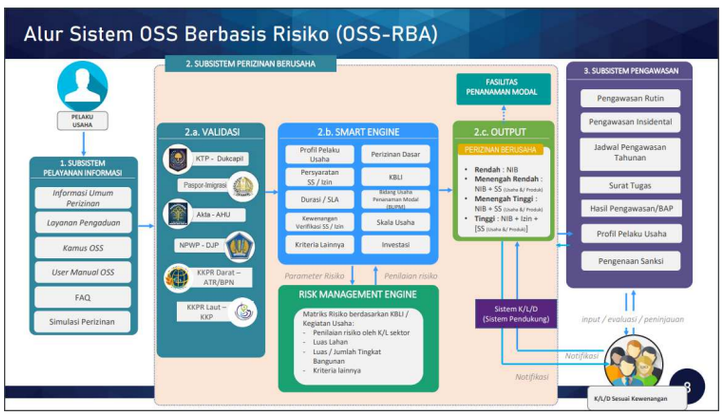
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46631 Perdagangan Besar Barang Logam Untuk Bahan Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

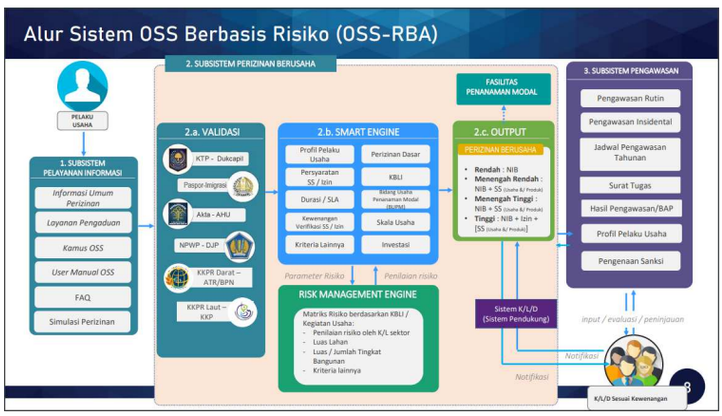
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46632 Perdagangan Perdagangan Besar Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

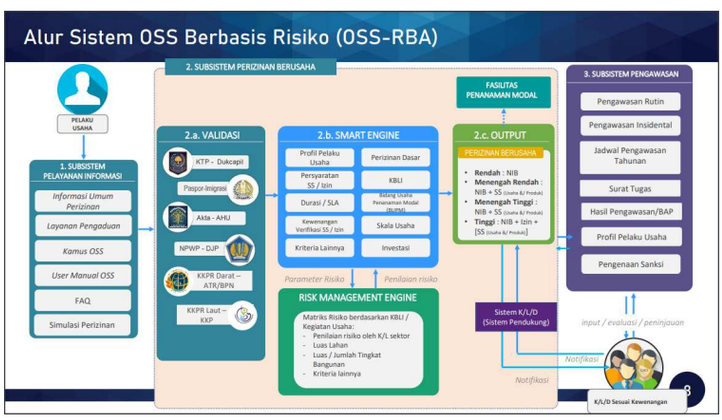
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46633 Perdagangan Besar Genteng, Batu Bata, Ubin, dan Sejenisnya dari Tanah Liat, Kapur, Semen atau Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

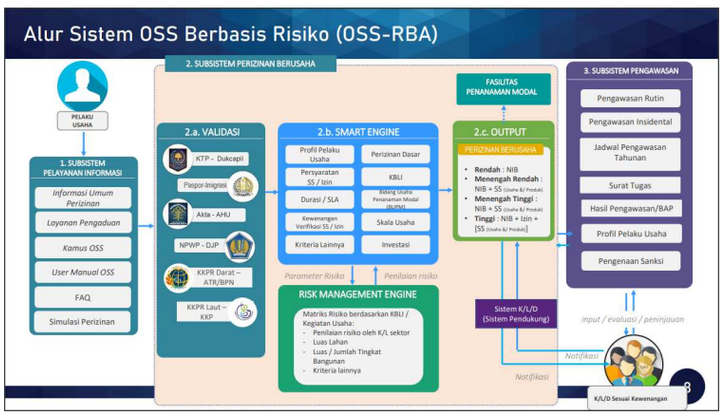
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar

		Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46634 Perdagangan Besar Semen, Kapur, Pasir, dan Batu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

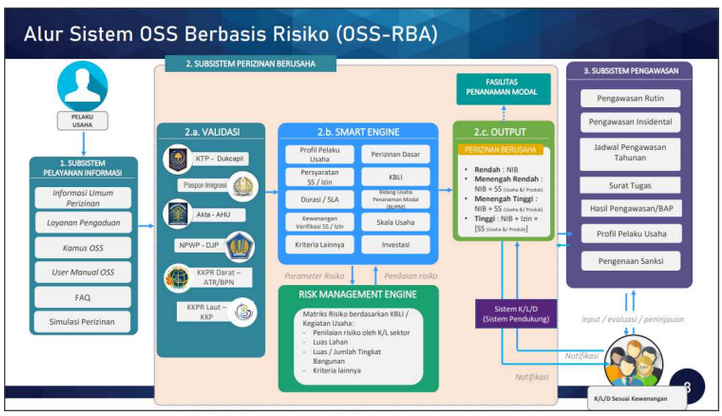
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46635 Perdagangan Besar Bahan Konstruksi dari Porselen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

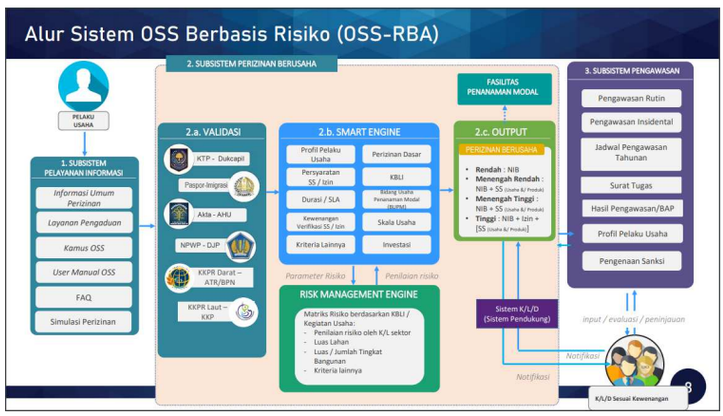
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46636 Perdagangan Besar Bahan Konstruksi dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

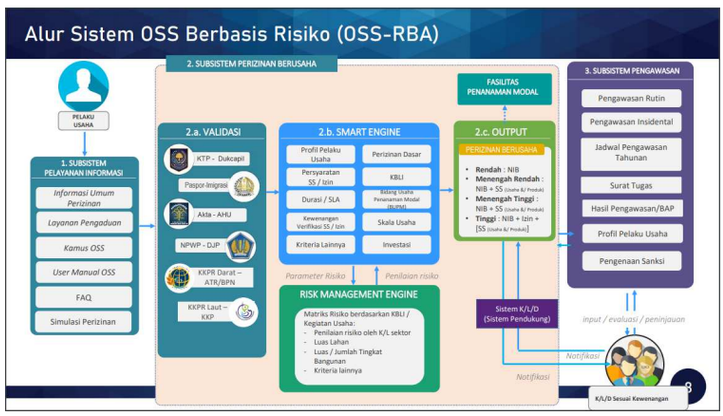
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46637 Perdagangan Besar Cat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

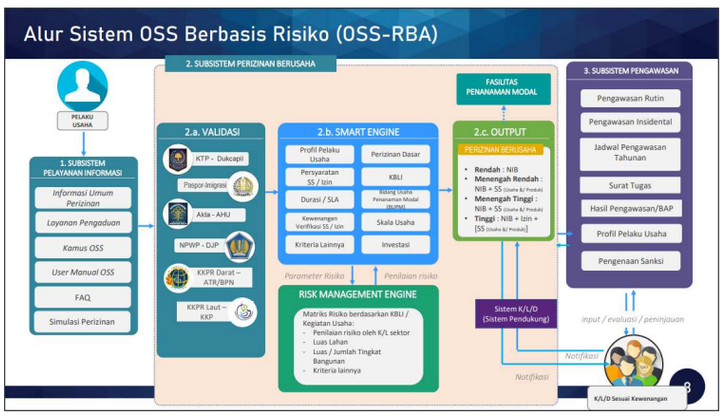
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46638 Perdagangan Besar Berbagai Macam Material Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

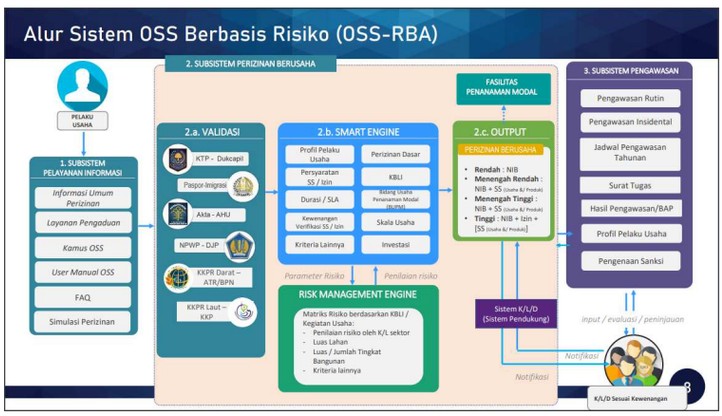
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46639 Perdagangan Besar Bahan Konstruksi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

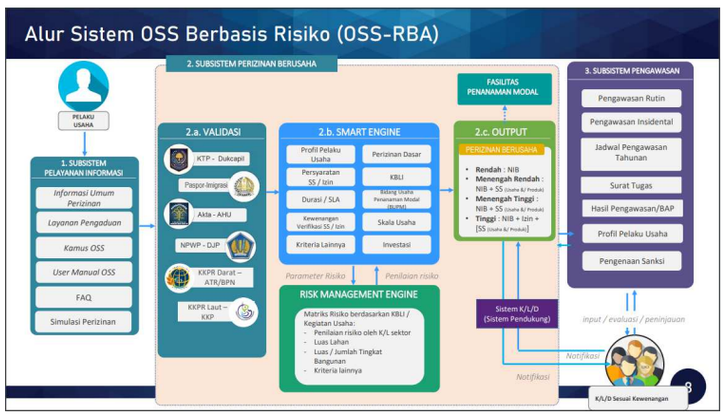
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46651 Perdagangan Besar Bahan dan Barang Kimia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

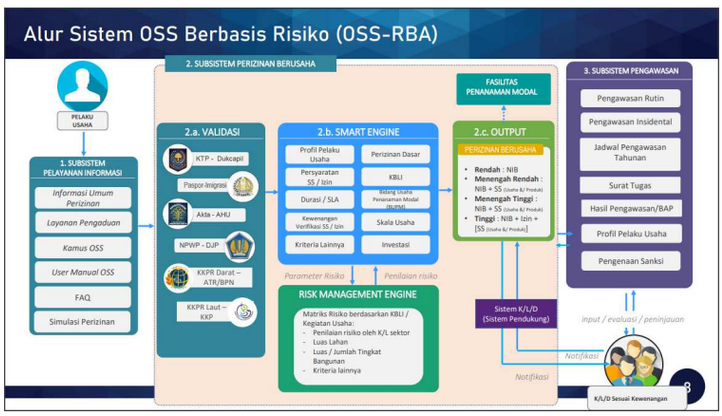
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46693 Perdagangan Besar Karet dan Plastik dalam Bentuk Dasar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

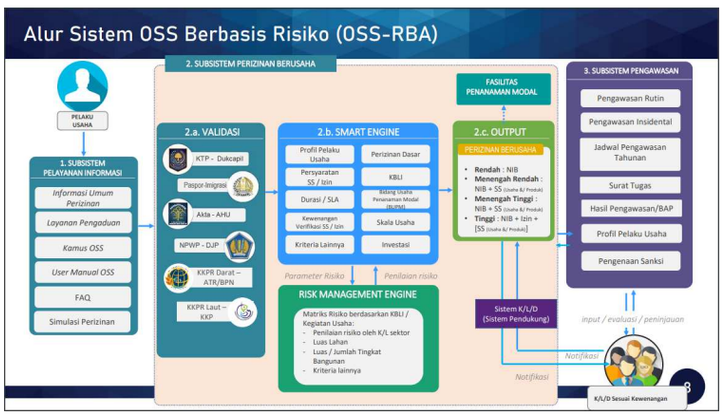
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46694 Perdagangan Besar Kertas dan Karton
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

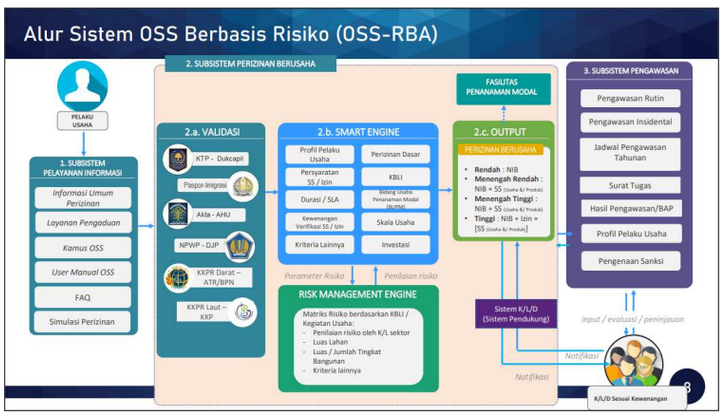
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46695 Perdagangan Besar Barang dari Kertas dan Karton
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

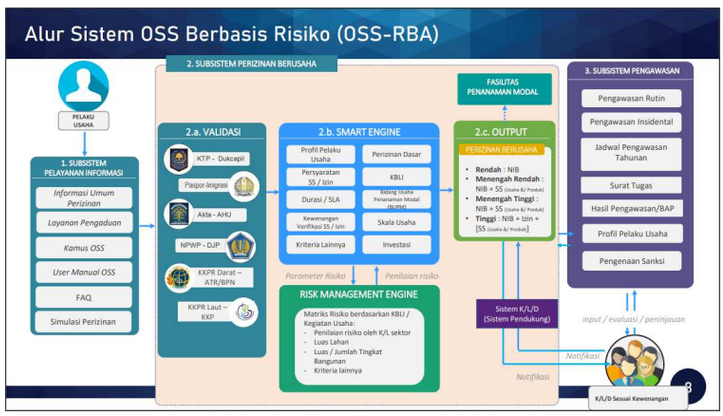
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46696 Perdagangan Besar Barang Bekas dan Sisa-Sisa Tak Terpakai (Scrap)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

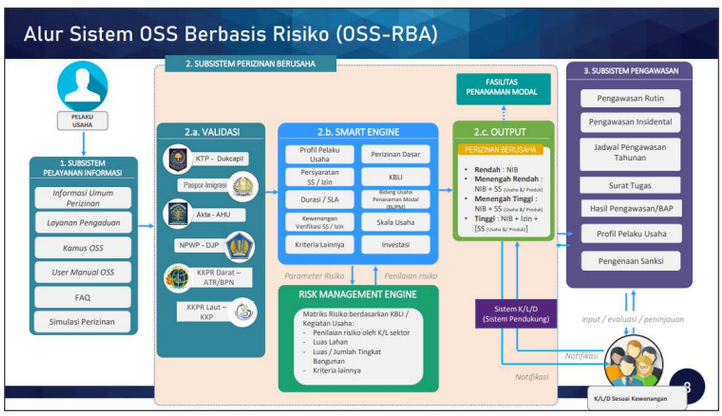
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46699 Perdagangan Besar Produk Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 4. Memiliki atau menguasai gudang yang sudah terdaftar dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas; 5. Memiliki perikatan dengan produsen atau supplier atau importir yang dapat dibuktikan dengan adanya perjanjian, penunjukan, dan/atau bukti transaksi secara tertulis mengenai Barang yang akan didistribusikan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan

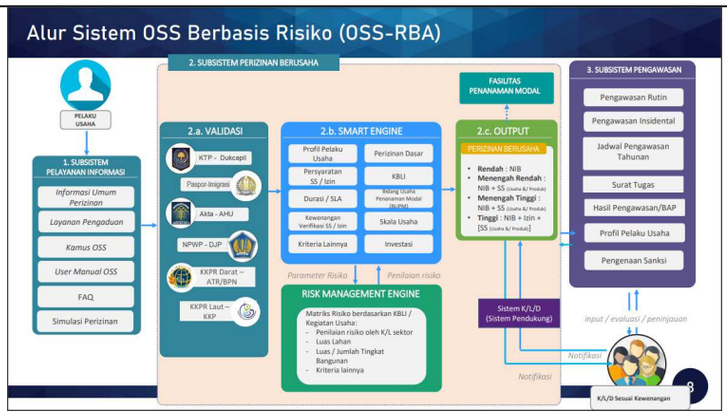
		Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 46900 Perdagangan Besar Berbagai Macam Barang
Ruang Lingkup Kegiatan : Grosir/Perkulakan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Pendirian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 2. Wajib memenuhi ketentuan pembatasan kepemilikan gerai/outlet Toko Swalayan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 3. Memiliki Kemitraan dengan usaha mikro atau usaha kecil; 4. Menyampaikan laporan kepada Pemerintah Pusat setiap semester berupa: a. Jumlah gerai yang dimiliki; b. Jumlah UMKM yang bermitra; c. Jumlah tenaga kerja yang diserap. 5. Jam operasional wajib memenuhi ketentuan jam operasional sesuai peraturan perundang-undangan; 6. Dalam melakukan kerjasama pasokan barang wajib mengikutsertakan Pelaku Usaha mikro, kecil, dan menengah; 7. Wajib menyediakan barang dagangan produk dalam negeri; 8. Dalam hal menggunakan merek Toko Swalayan sendiri, Grosir/Perkulakan yang berbentuk toko dengan sistem pelayanan mandiri : a. Bertanggung jawab terhadap barang dagangannya telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kekayaan intelektual; b. Membina pengembangan produk dan merek sendiri bagi barang dagangan untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

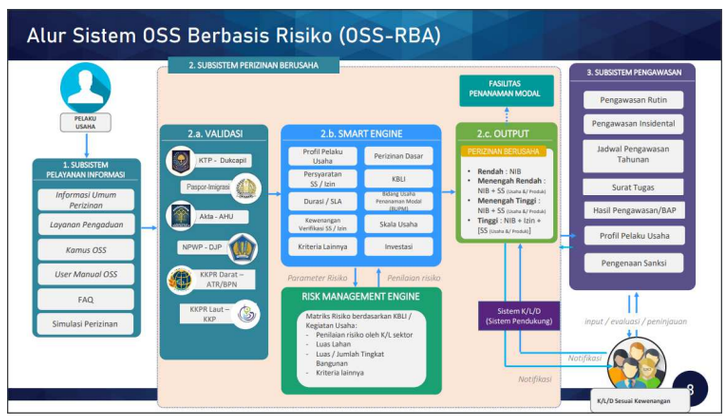
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

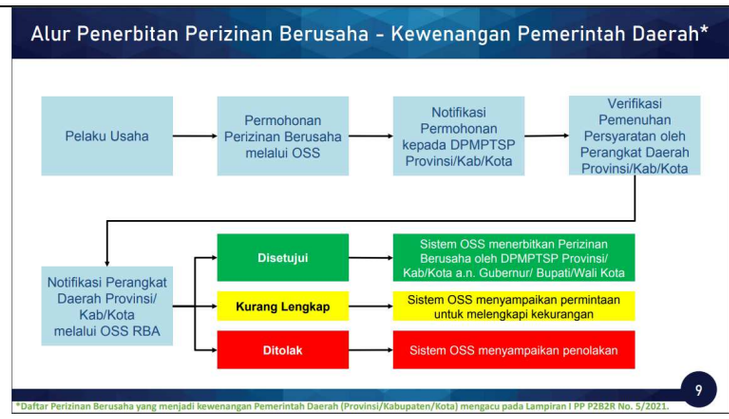
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47112 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau Bukan di Minimarket/Supermarket/Hypermarket (Tradisional)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

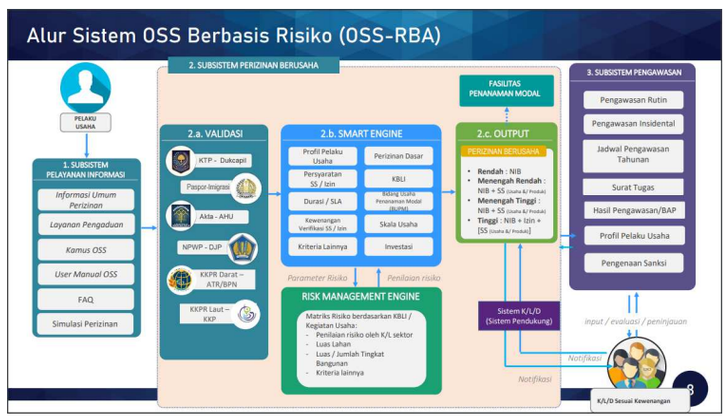
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

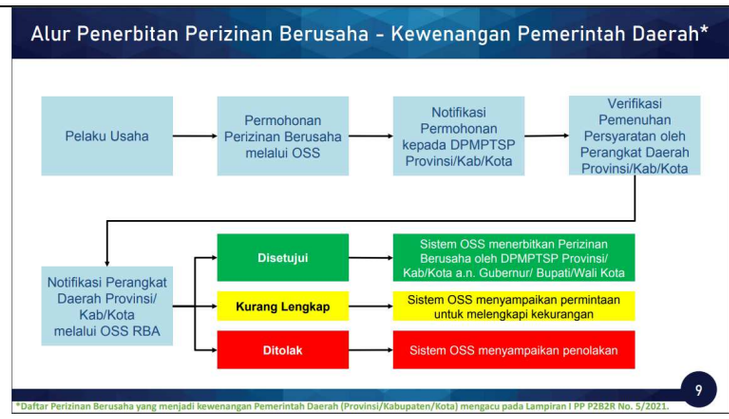
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47192 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau (Barang-Barang Kelontong) Bukan di Toserba (Department Store)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

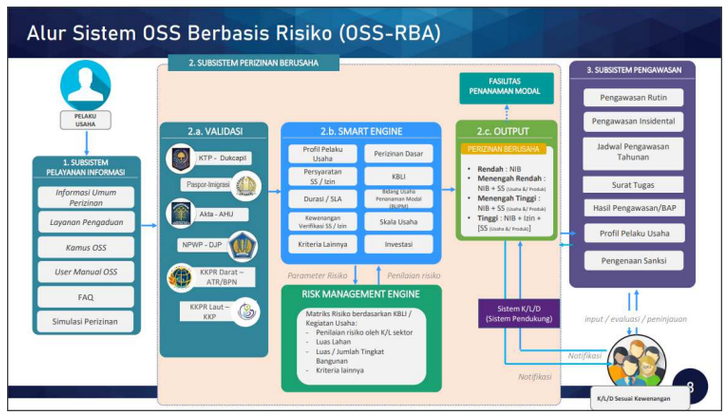
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

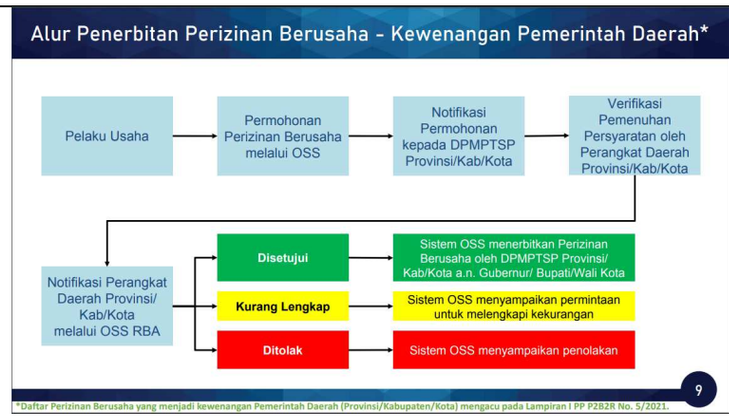
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47211 Perdagangan Eceran Padi dan Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

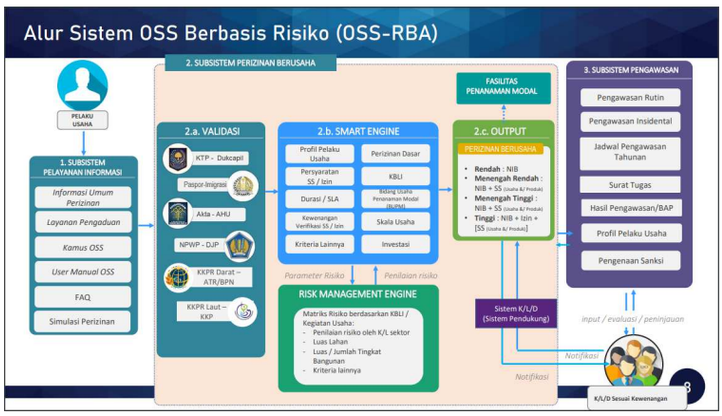
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

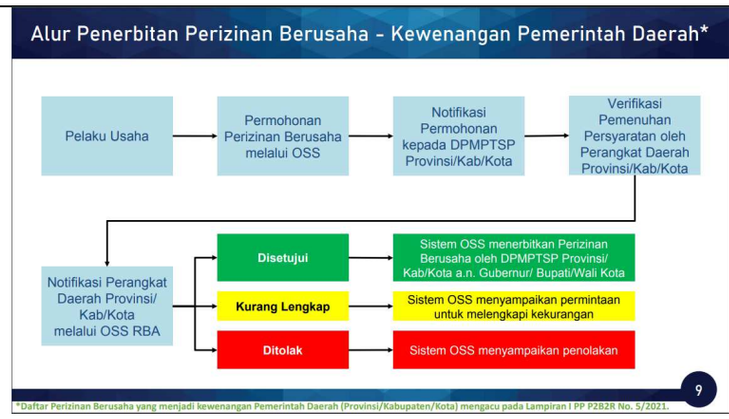
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47212 Perdagangan Eceran Buah-Buahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

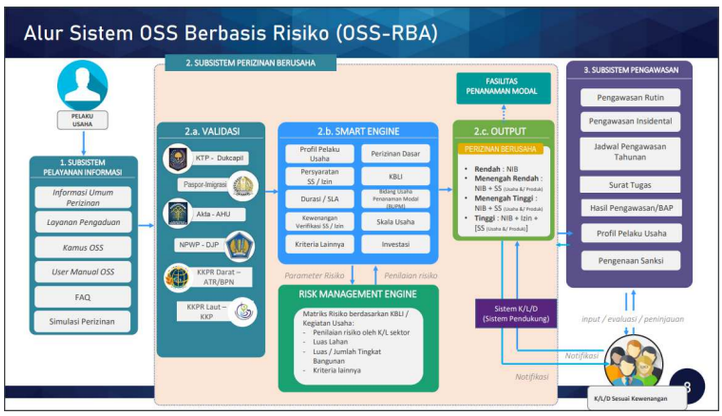
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

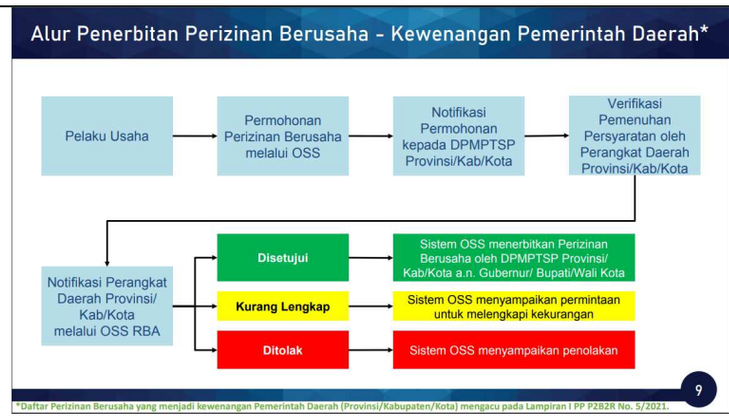
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47213 Perdagangan Eceran Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

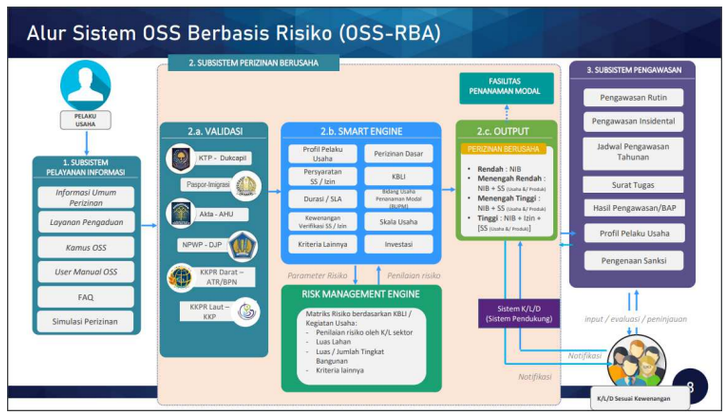
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

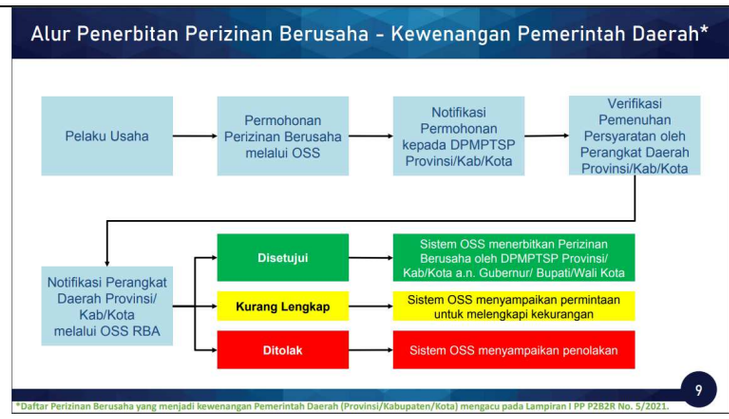
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47214 Perdagangan Eceran Hasil Peternakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

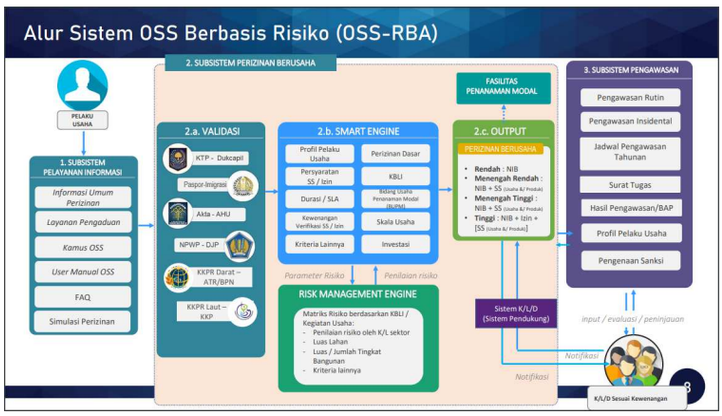
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

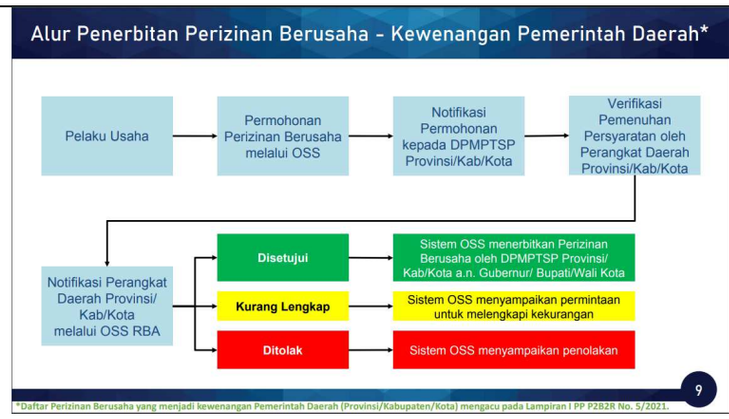
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47219 Perdagangan Eceran Hasil Pertanian Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

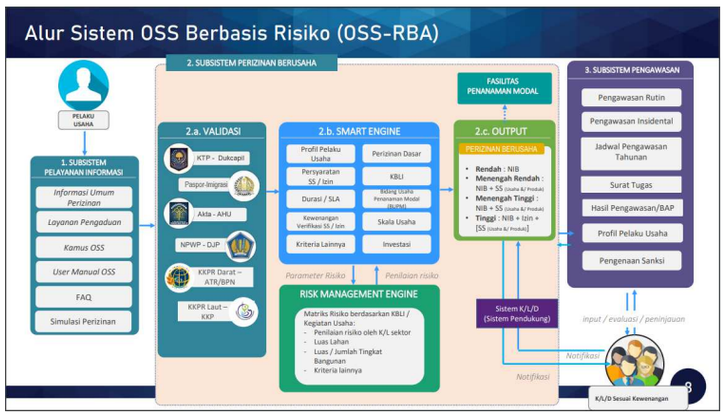
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

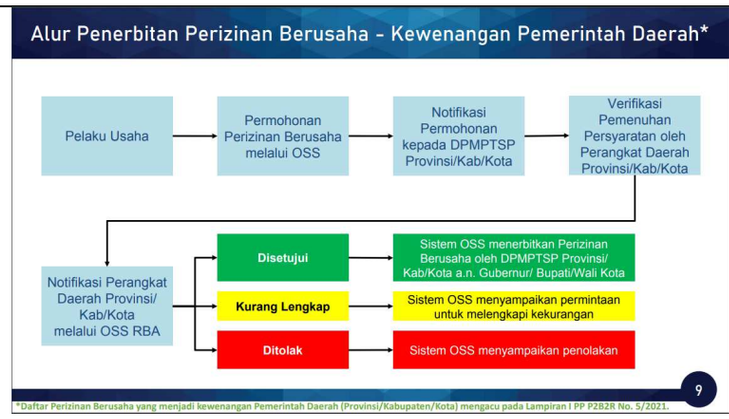
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47222 Perdagangan Eceran Minuman Tidak Beralkohol
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

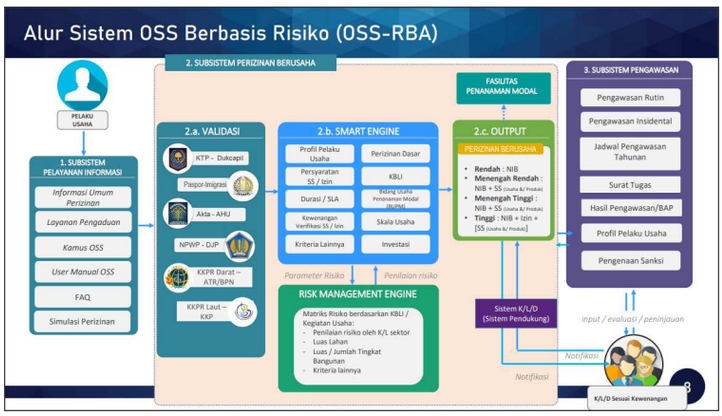
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

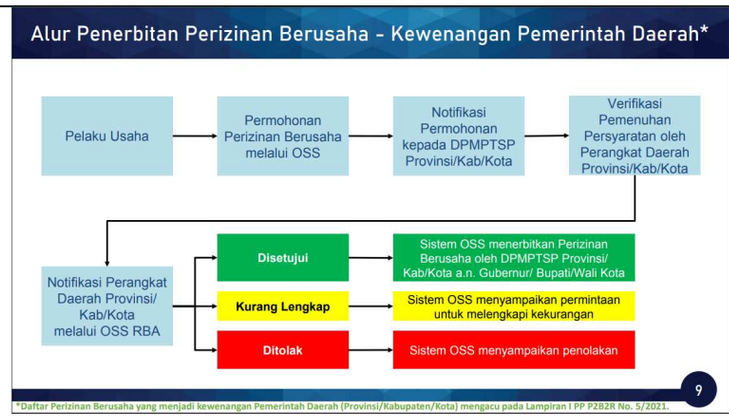
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47230 Perdagangan Eceran Khusus Rokok dan Tembakau di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

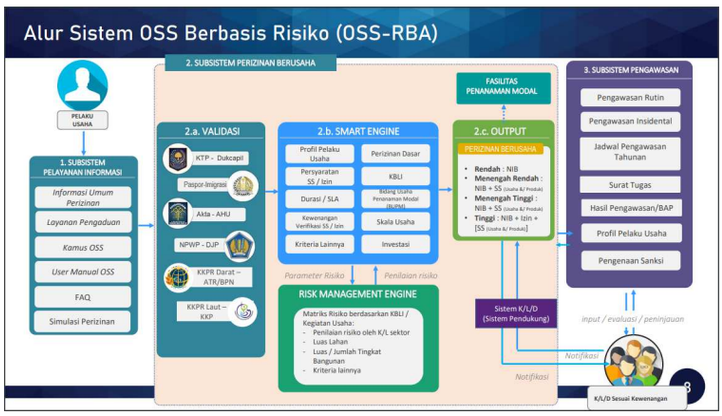
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

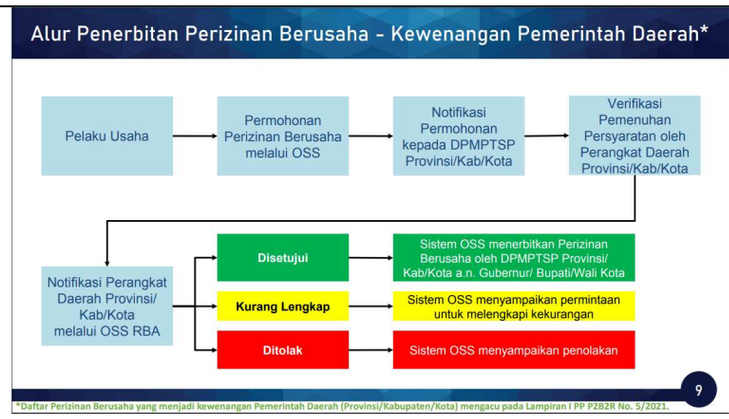
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47241 Perdagangan Eceran Beras
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

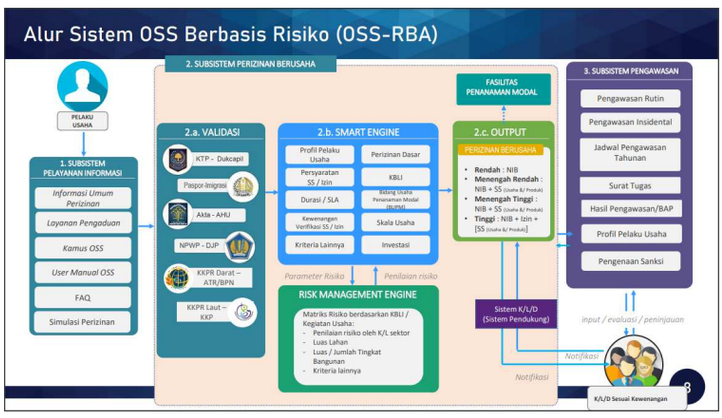
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

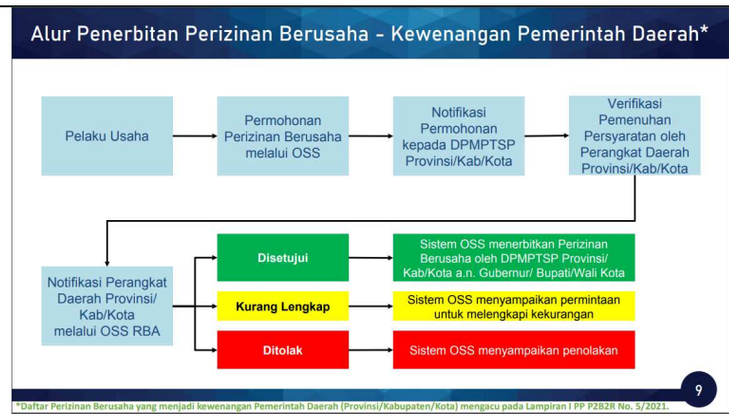
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47242 Perdagangan Eceran Roti, Kue Kering, serta Kue Basah dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

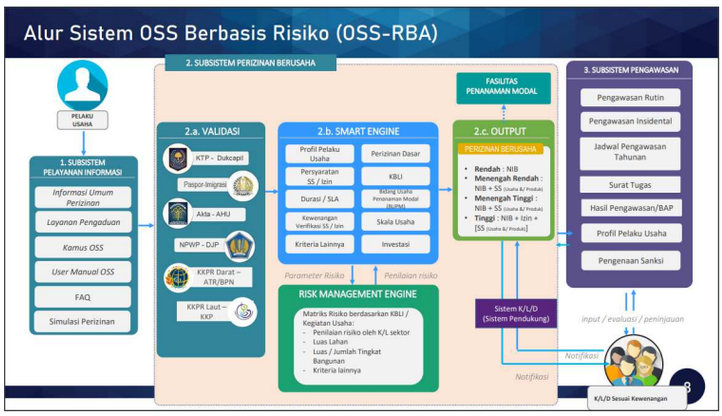
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

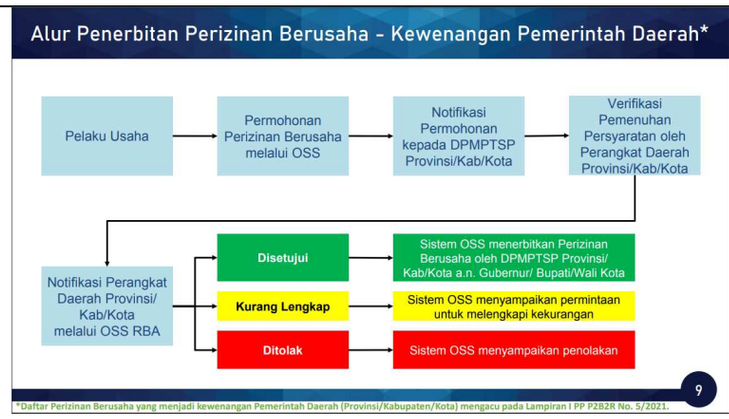
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47243 Perdagangan Eceran Kopi, Gula Pasir dan Gula Merah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

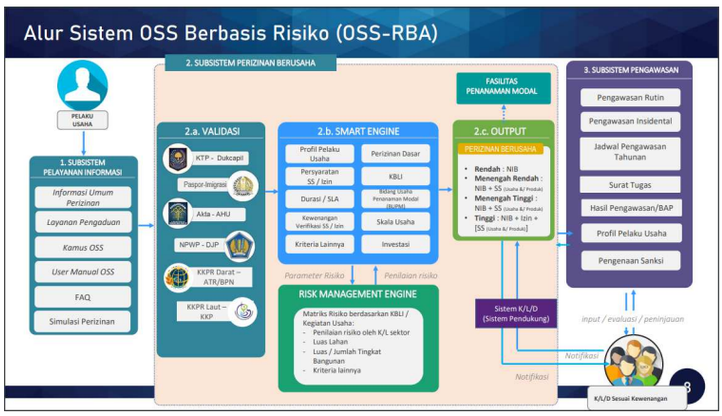
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

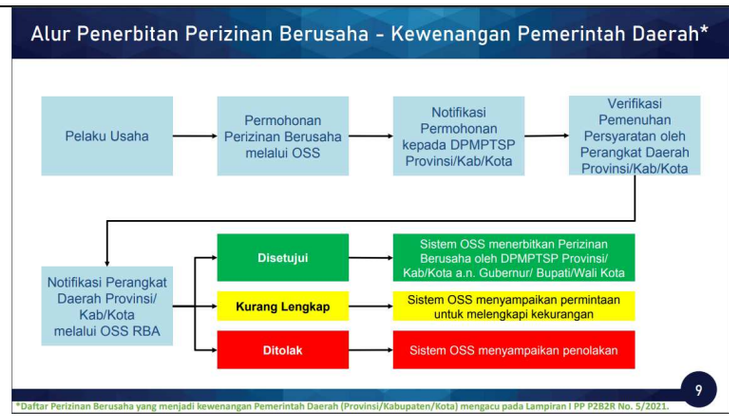
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47244 Perdagangan Eceran Tahu, Tempe, Tauco dan Oncom
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

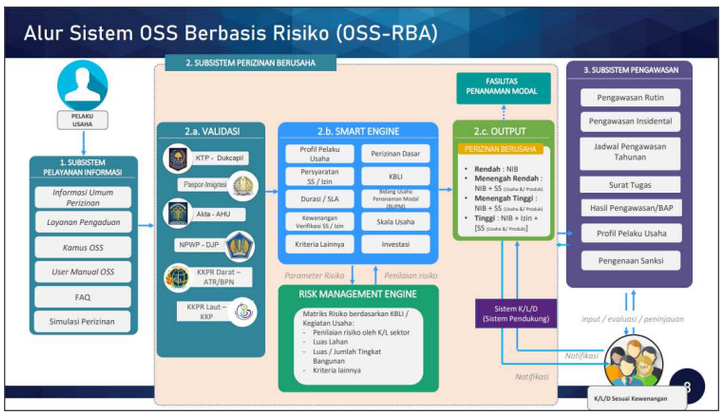
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

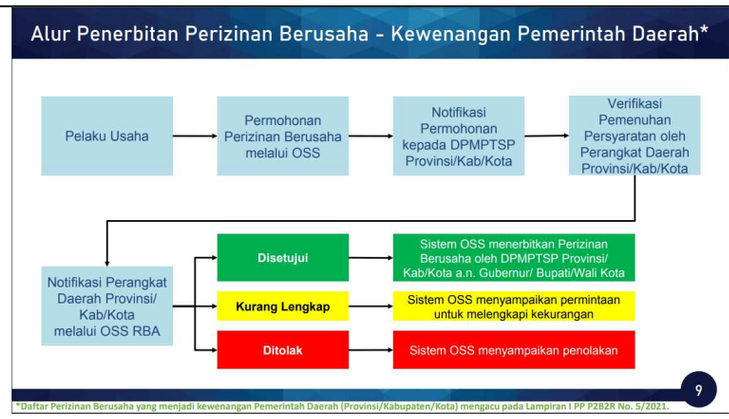
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47245 Perdagangan Eceran Daging dan Ikan Olahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

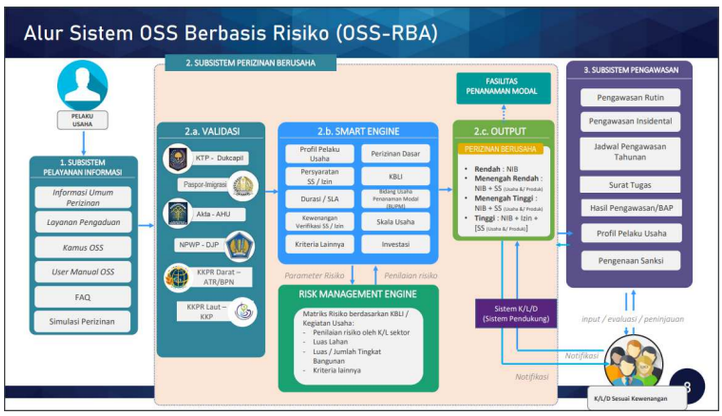
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

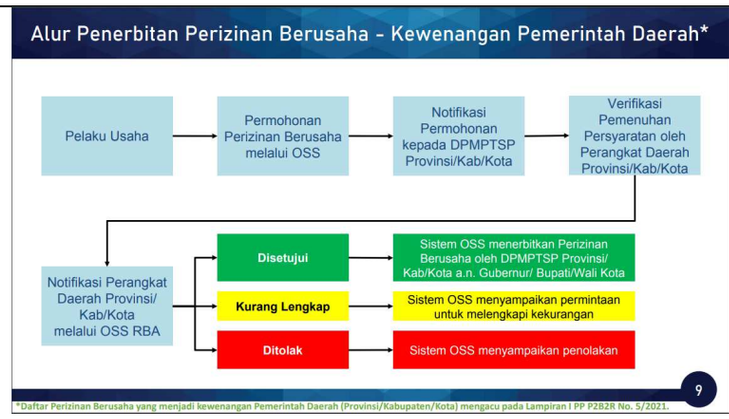
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47249 Perdagangan Eceran Makanan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

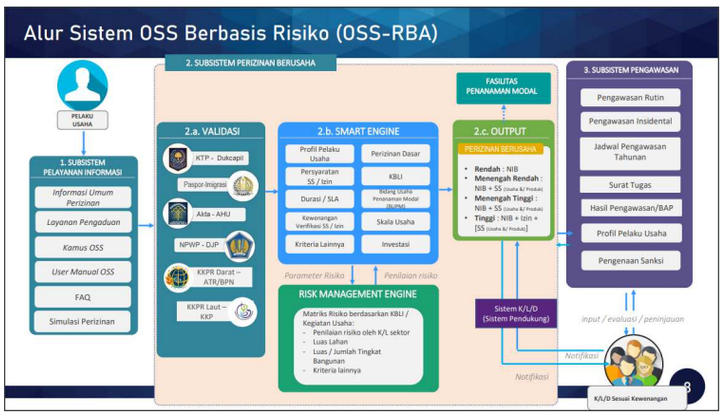
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

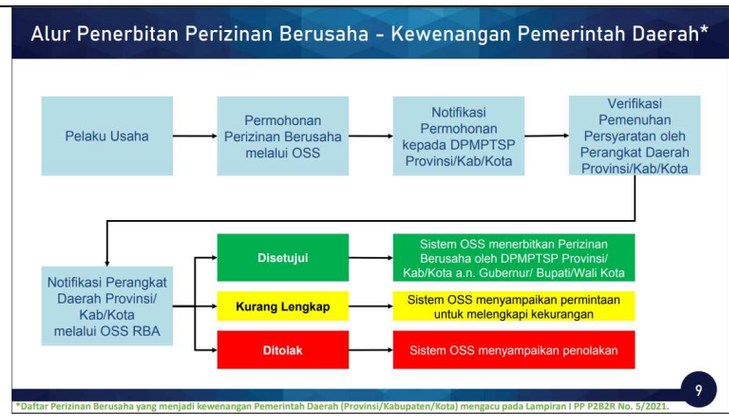
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47411 Perdagangan Eceran Komputer dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

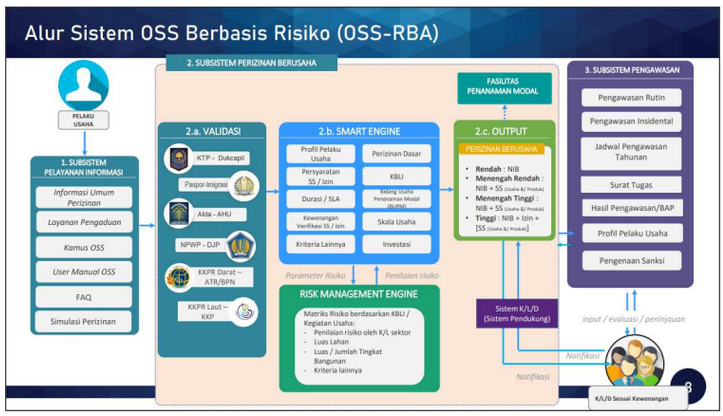
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

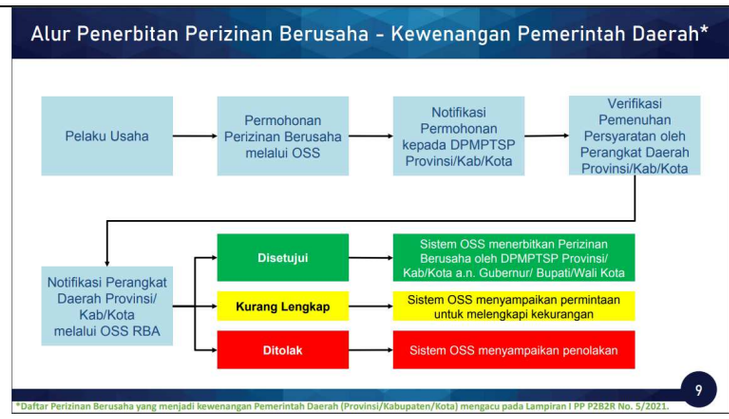
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47412 Perdagangan Eceran Peralatan Video Game dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

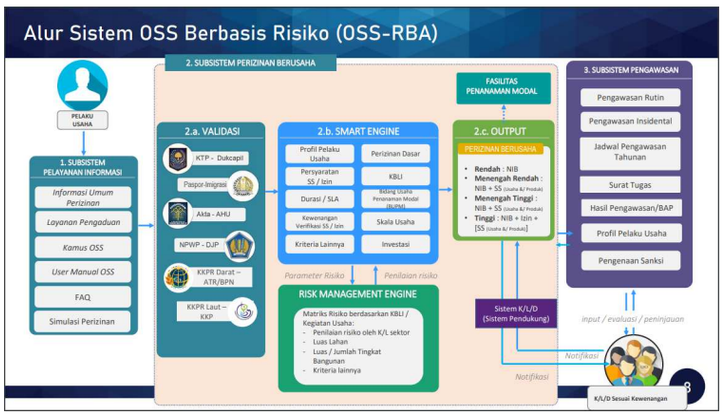
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

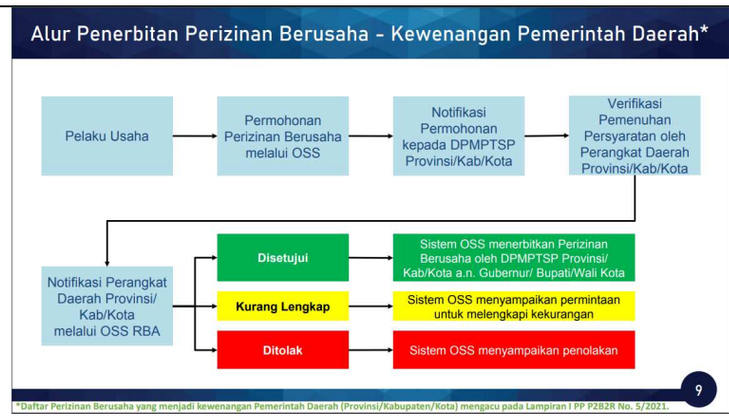
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47413 Perdagangan Eceran Piranti Lunak (Software)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

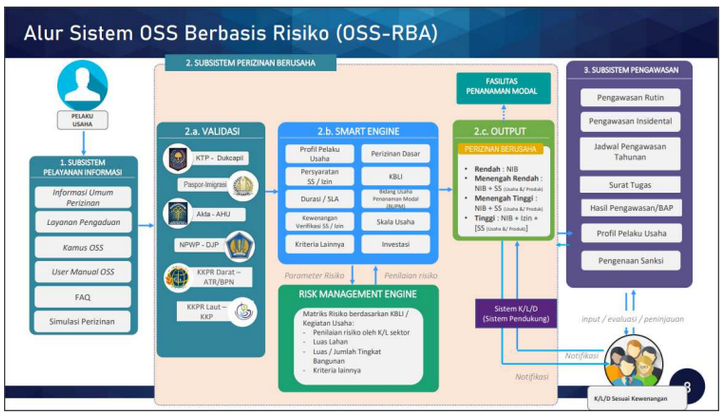
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

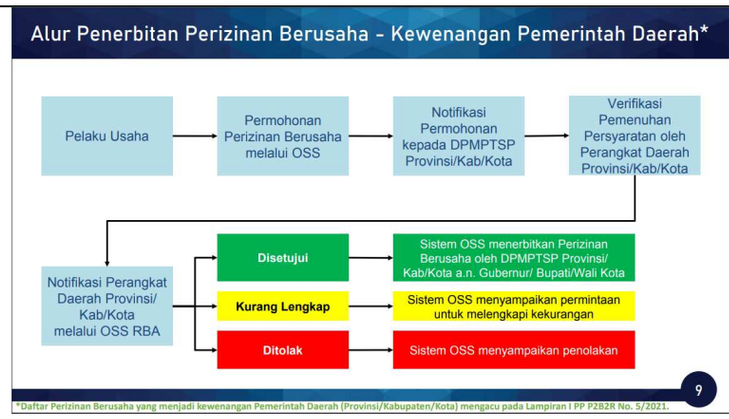
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47414 Perdagangan Eceran Alat Telekomunikasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

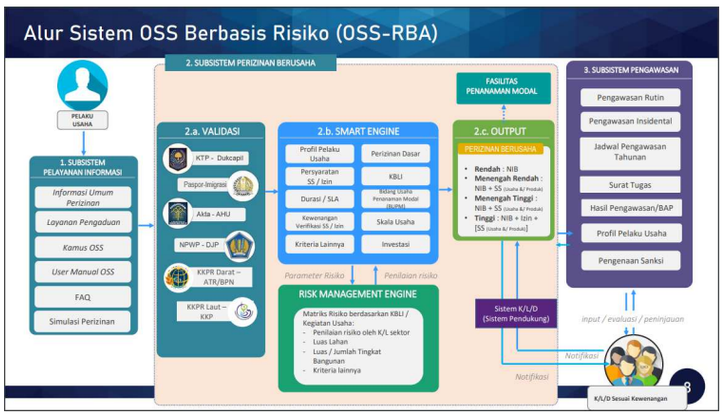
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

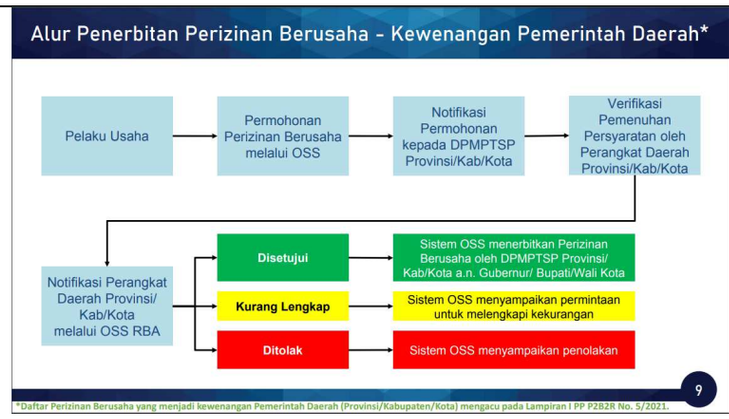
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47415 Perdagangan Eceran Mesin Kantor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

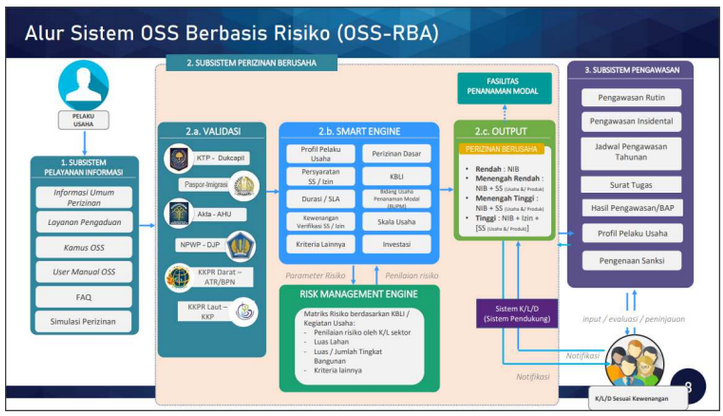
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

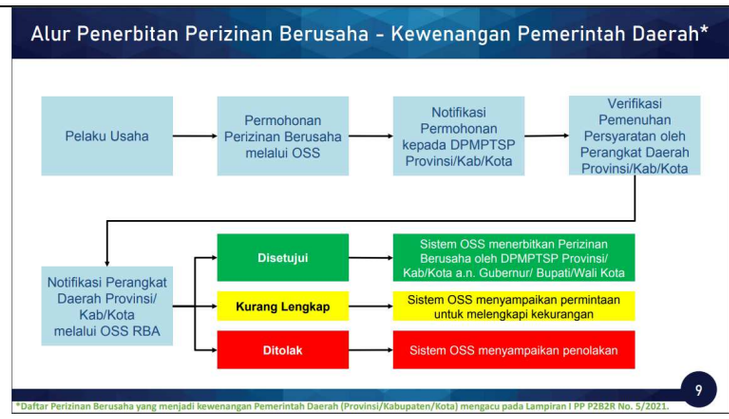
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47420 Perdagangan Eceran Khusus Perlatan Audio dan Video di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

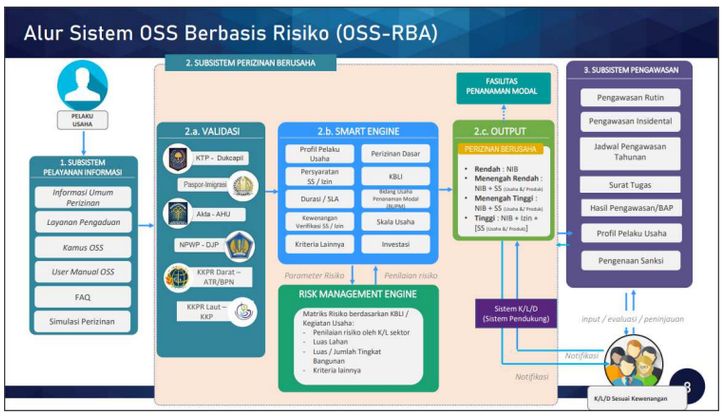
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

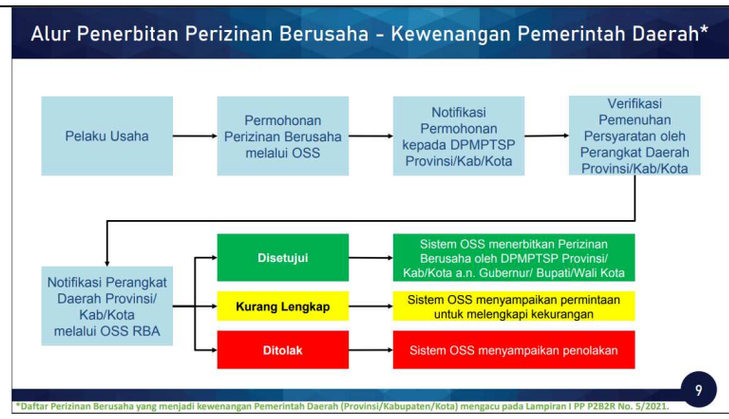
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47511 Perdagangan Eceran Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

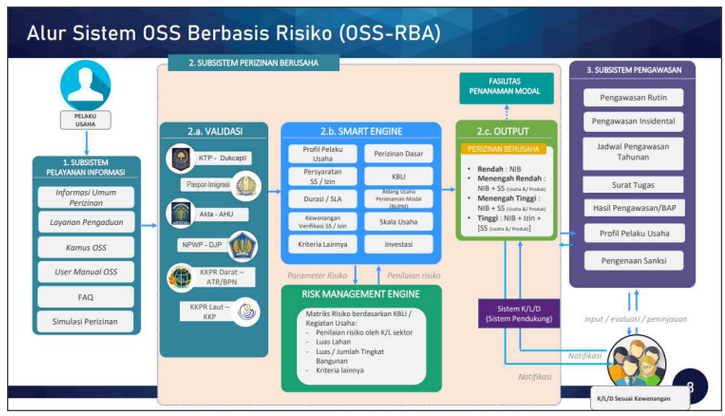
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

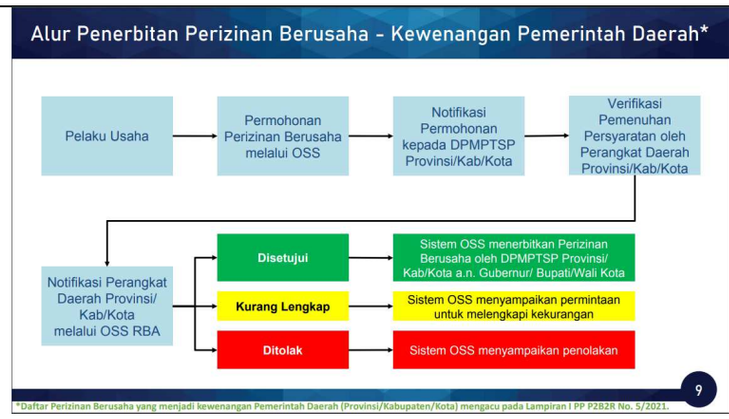
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47512 Perdagangan Eceran Perlengkapan Rumah Tangga dari Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

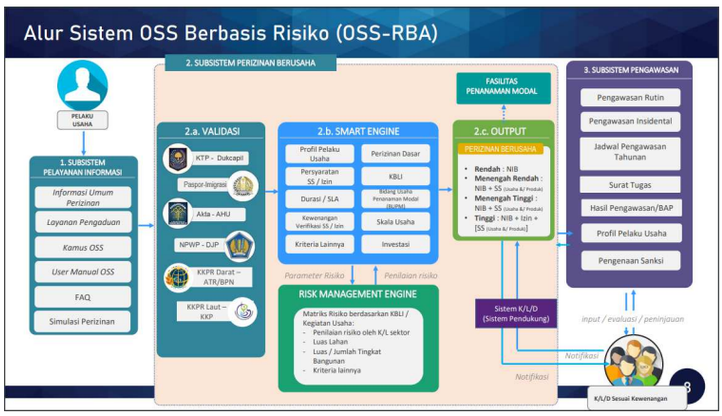
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

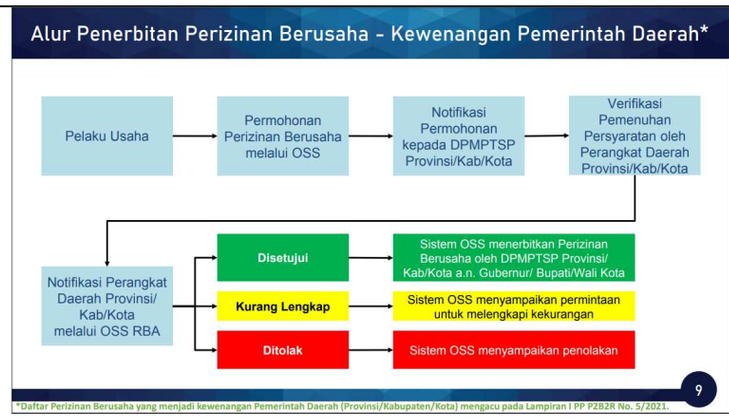
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47513 Perdagangan Eceran Perlengkapan Jahit Menjahit
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

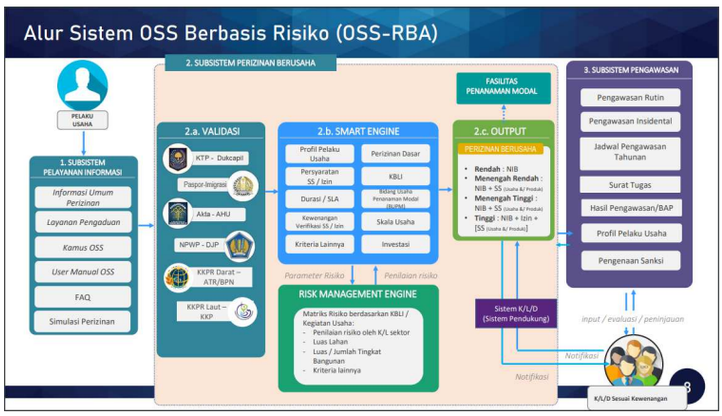
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

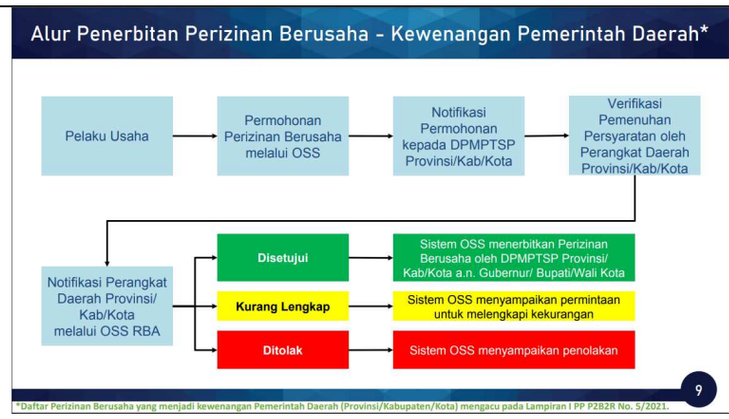
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47521 Perdagangan Eceran Barang Logam untuk Bahan Konstruksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

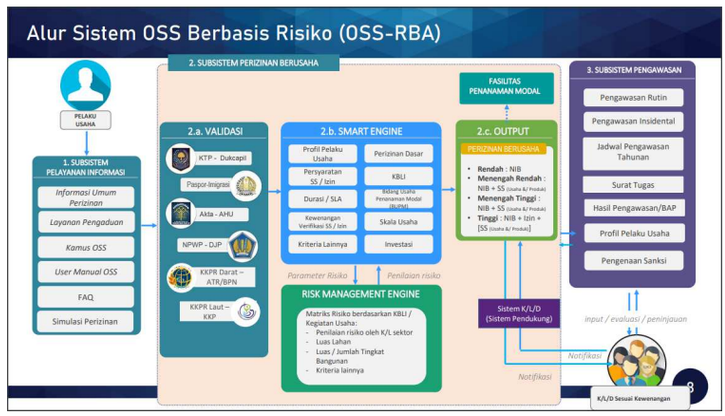
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

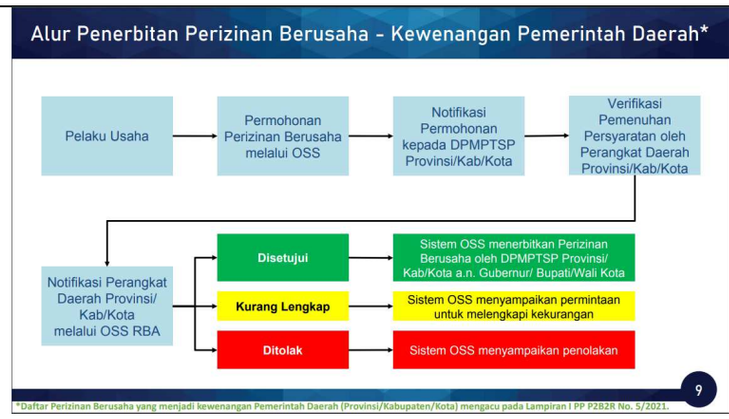
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47522 Perdagangan Eceran Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

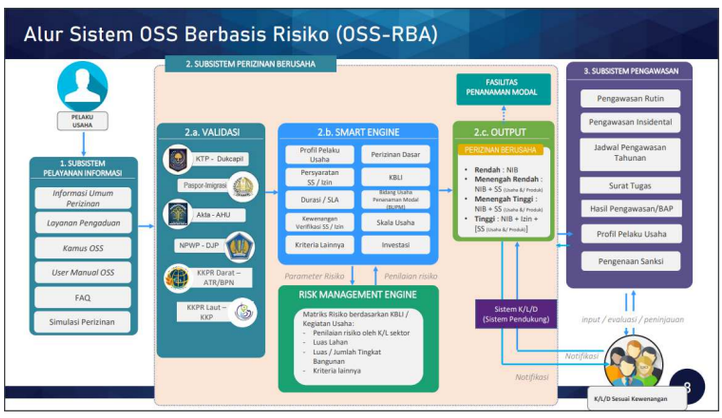
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

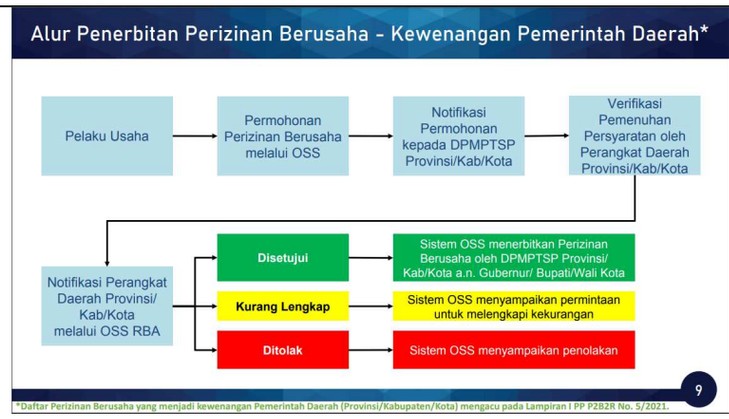
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47523 Perdagangan Eceran Genteng, Batu Bata, Ubin, dan Sejenisnya dari Tanah Liat, Kapur, Semen atau Kaca
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

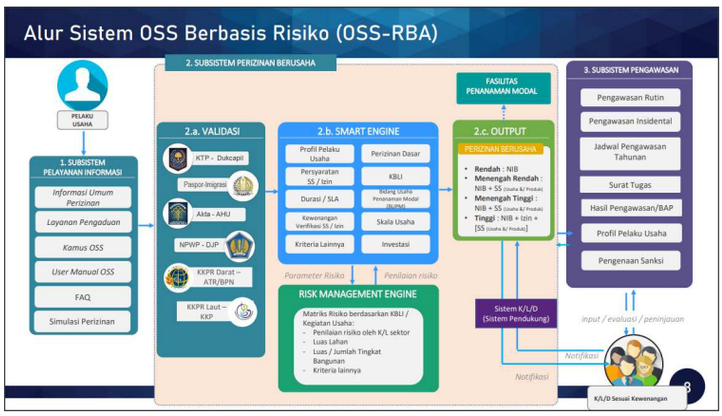
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

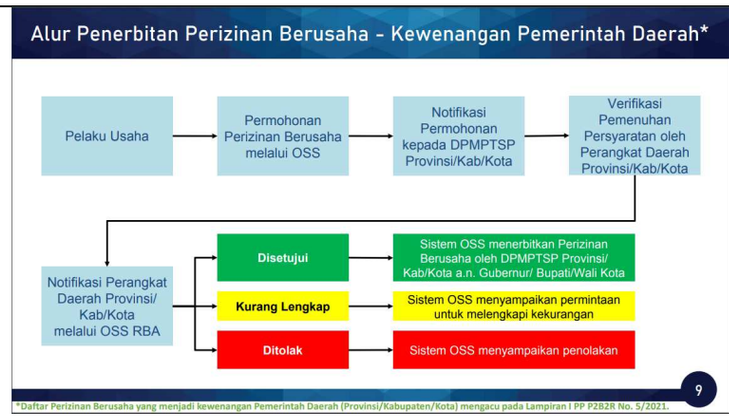
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47524 Perdagangan Eceran Semen, Kapur, Pasir, dan Batu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

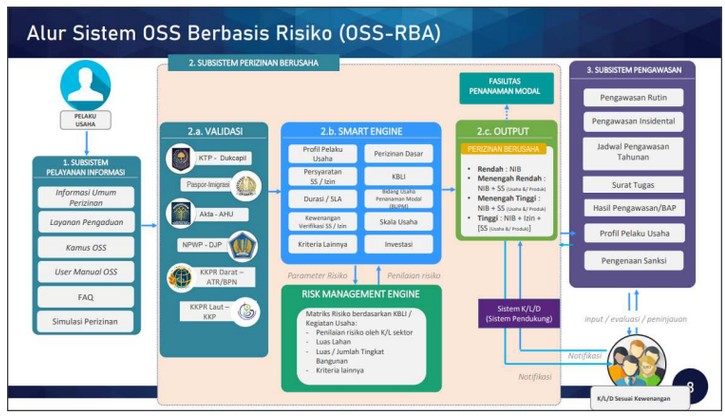
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

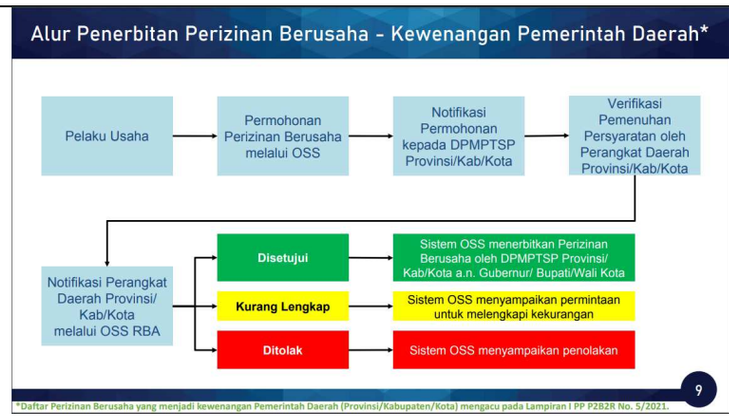
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47525 Perdagangan Eceran Bahan Konstruksi dari Porselen
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

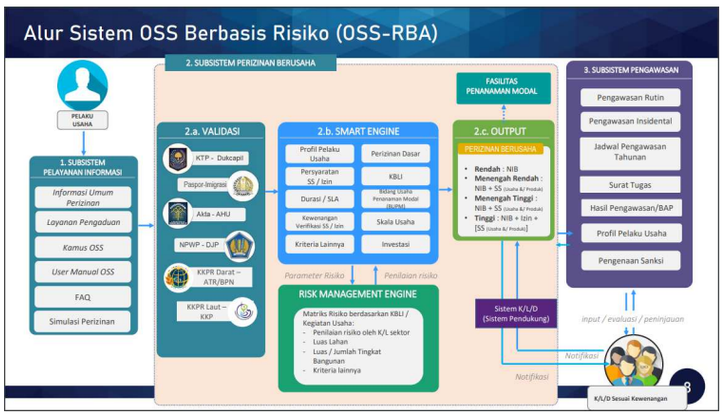
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

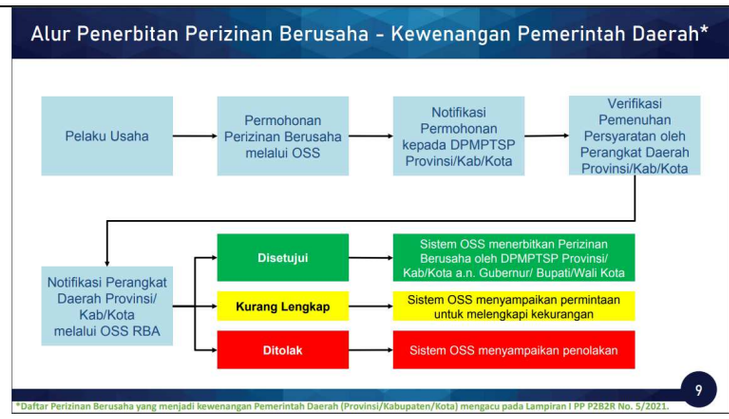
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47526 Perdagangan Eceran Bahan Konstruksi dari Kayu
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

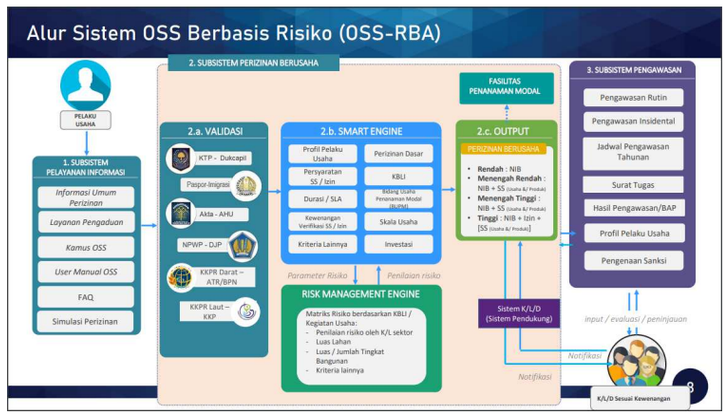
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

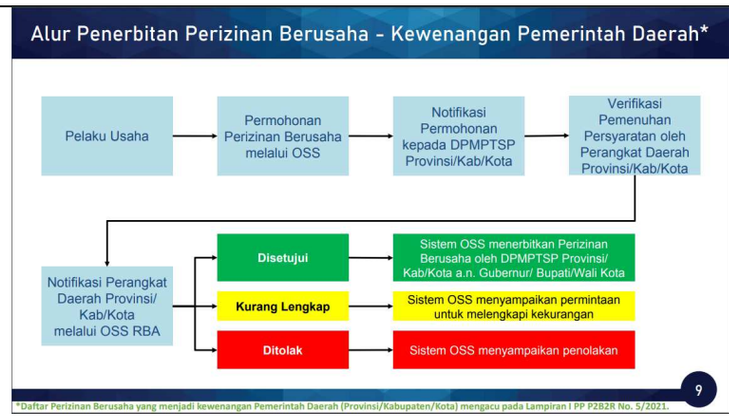
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47527 Perdagangan Eceran Cat, Pernis dan Lak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

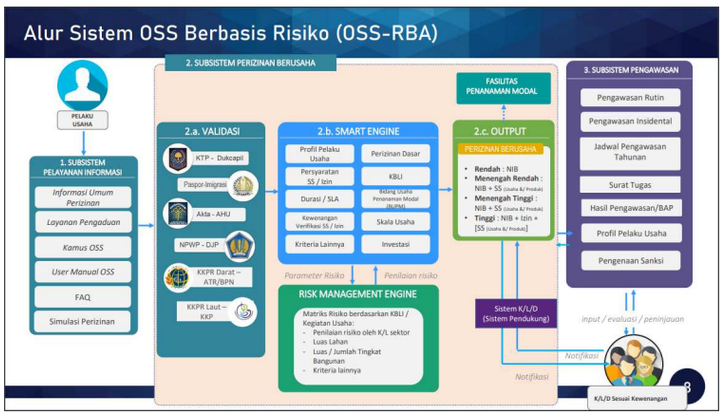
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

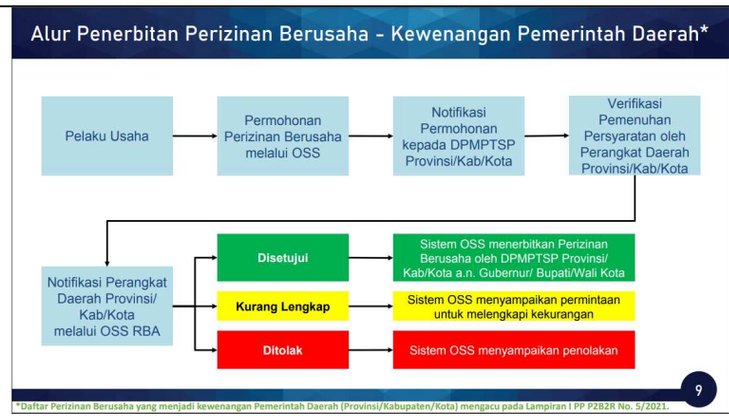
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47528 Perdagangan Eceran berbagai Macam Material Bangunan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

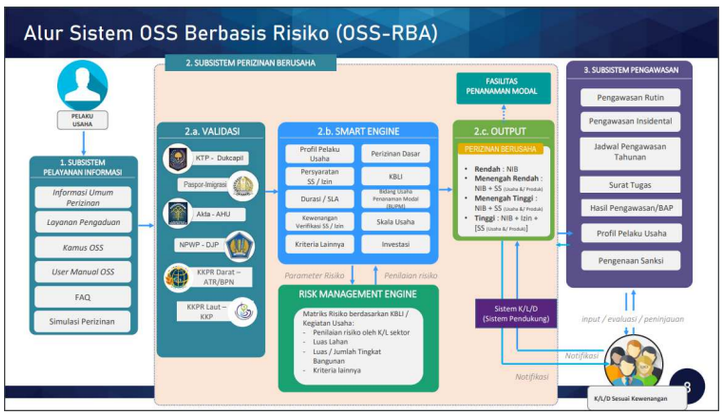
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

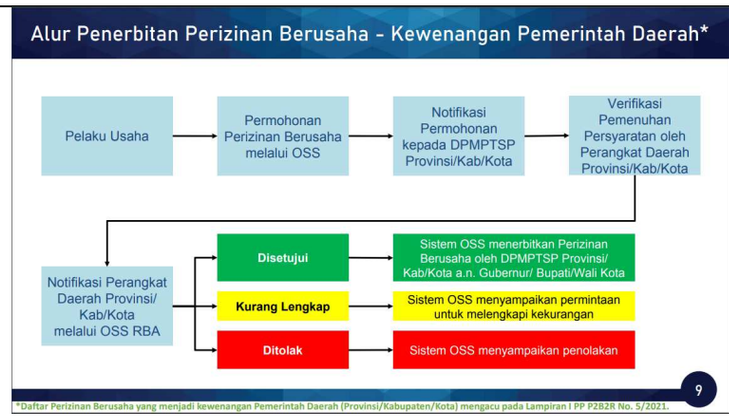
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47529 Perdagangan Eceran Bahan dan Barang Konstruksi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

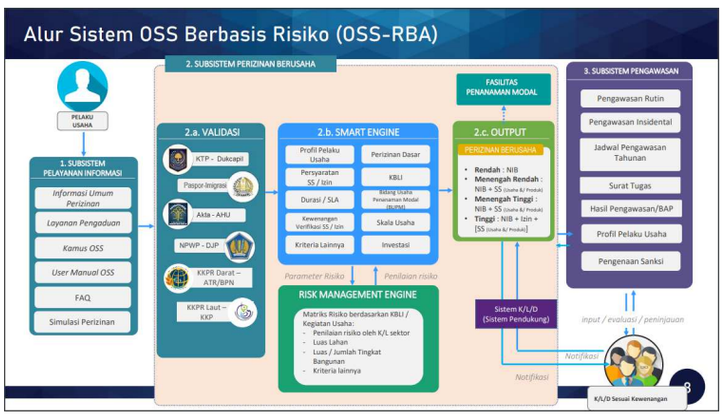
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

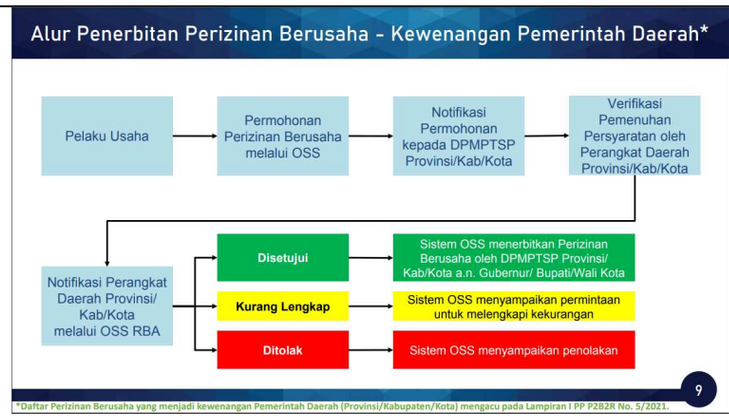
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47530 Perdagangan Eceran Khusus Karpet, Permadani dan Penutup Dinding dan Lantai di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

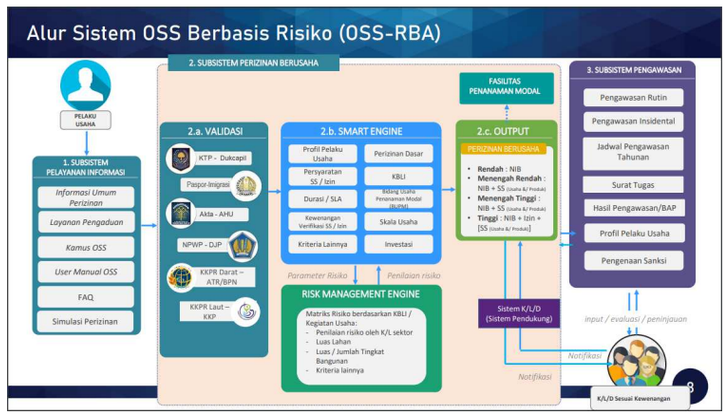
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

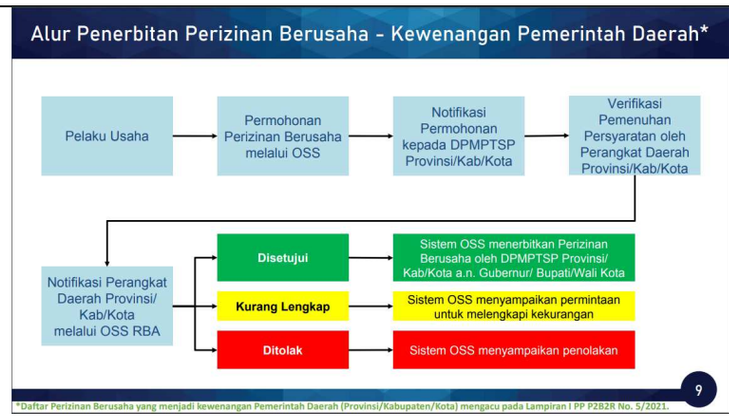
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47591 Perdagangan Eceran Furnitur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

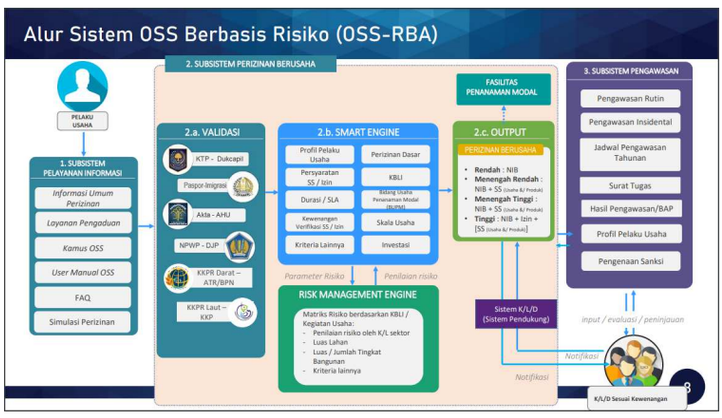
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

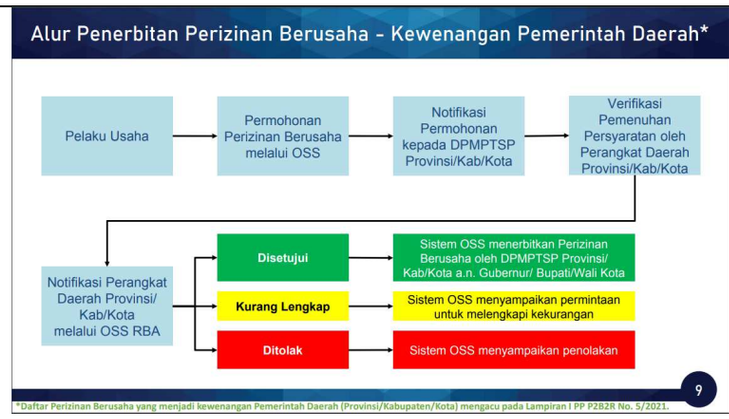
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47592 Perdagangan Eceran Peralatan Listrik Rumah Tangga dan Peralatan Penerangan dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

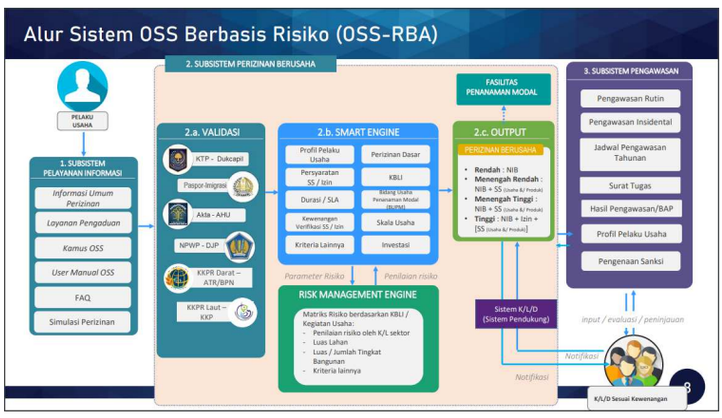
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

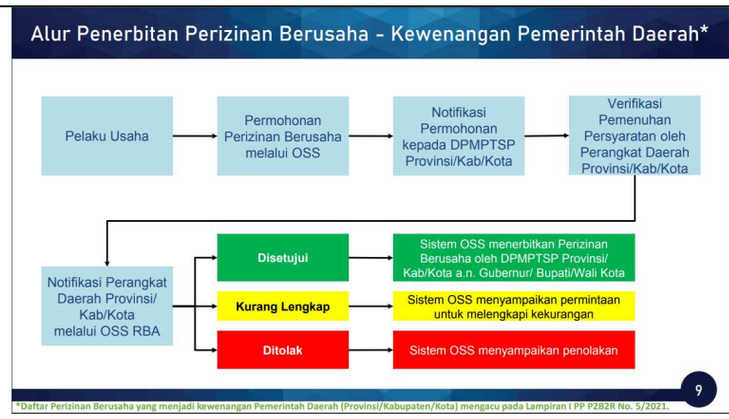
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47593 Perdagangan Eceran Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Plastik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

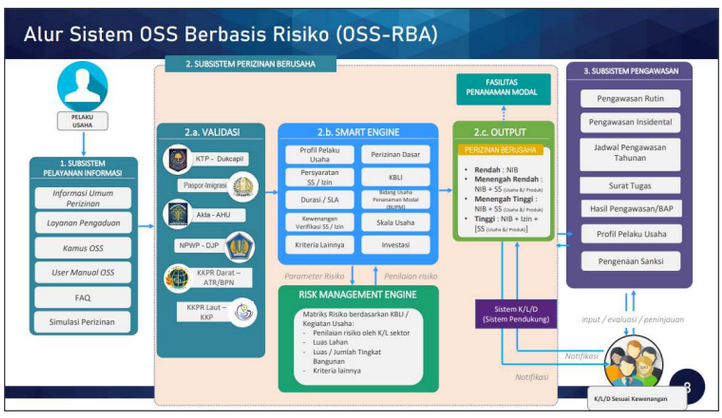
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

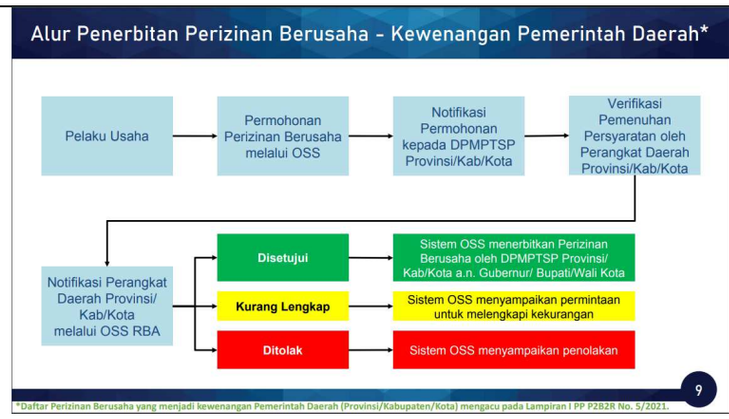
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47594 Perdagangan Eceran Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Batu atau Tanah Liat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

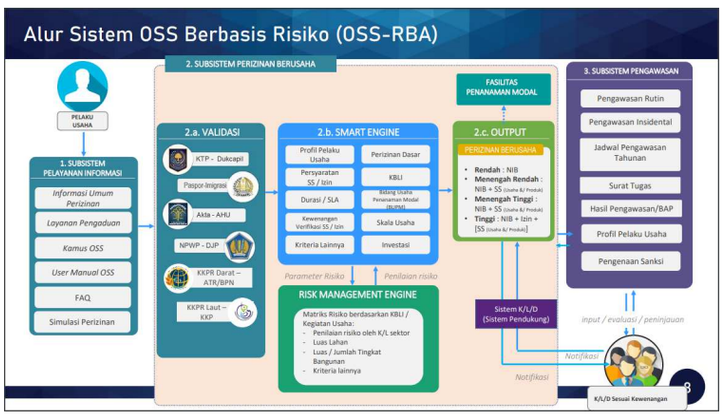
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

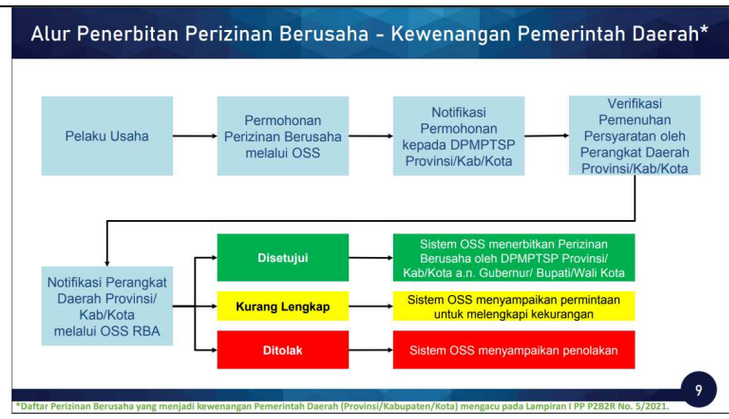
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47595 Perdagangan Eceran Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Kayu, Bambu atau Rotan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

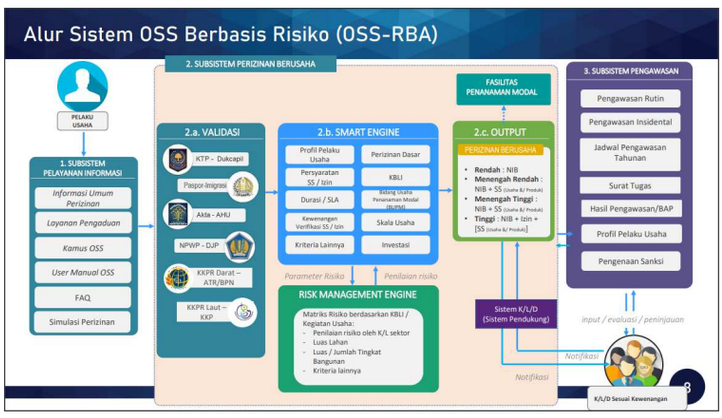
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

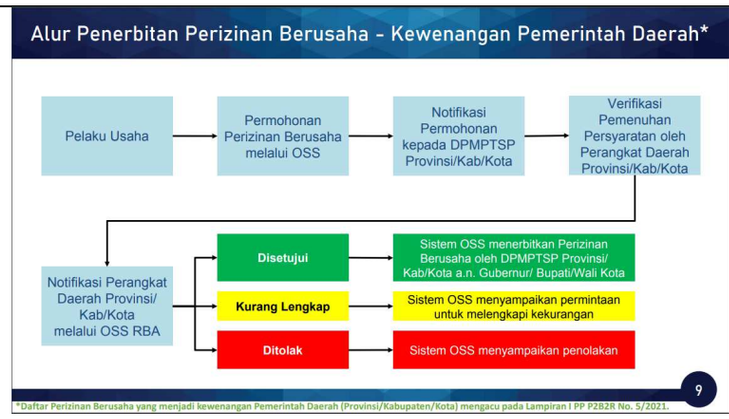
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47596 Perdagangan Eceran Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur Bukan dari Plastik, Batu, Tanah Liat, Kayu, Bambu atau Rotan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

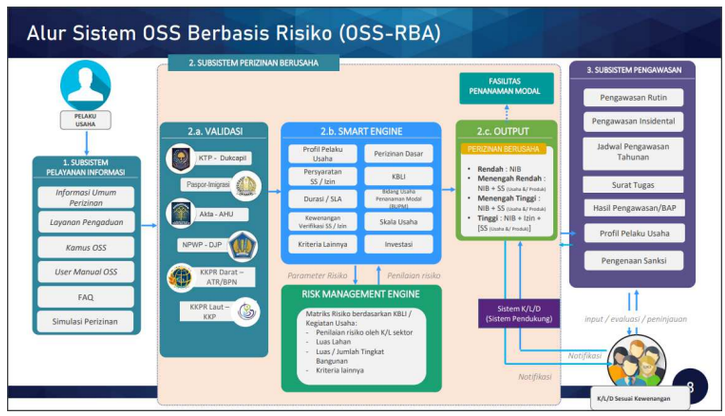
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

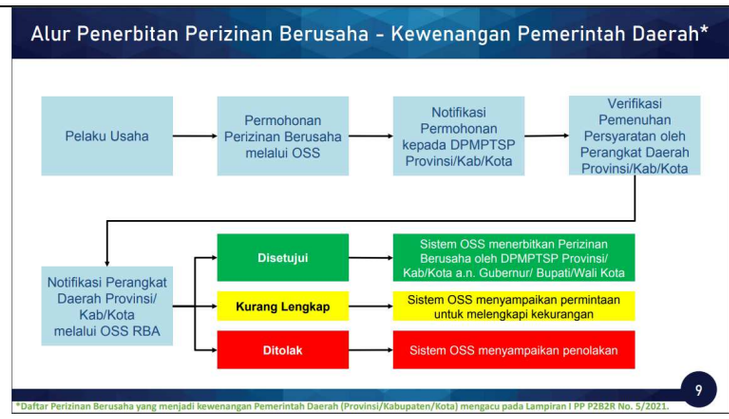
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47597 Perdagangan Eceran Alat Musik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

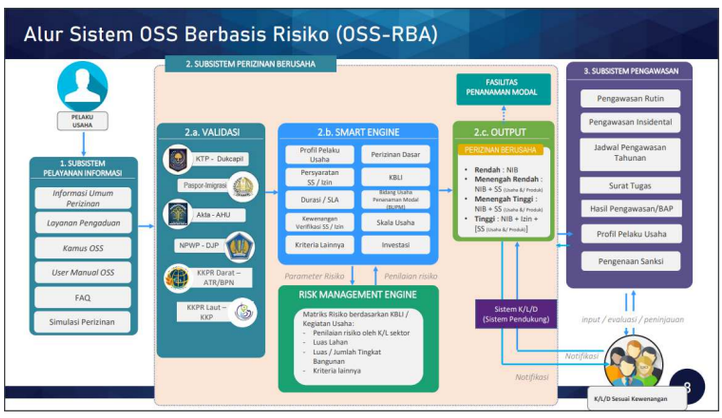
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

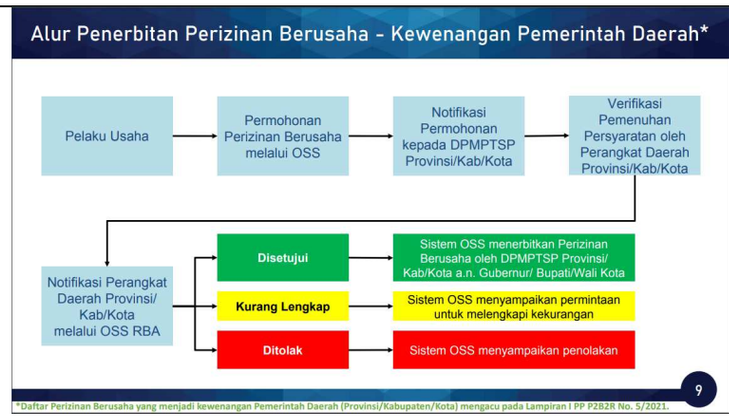
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47599 Perdagangan Eceran Peralatan dan Perlengkapan Rumah Tangga Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

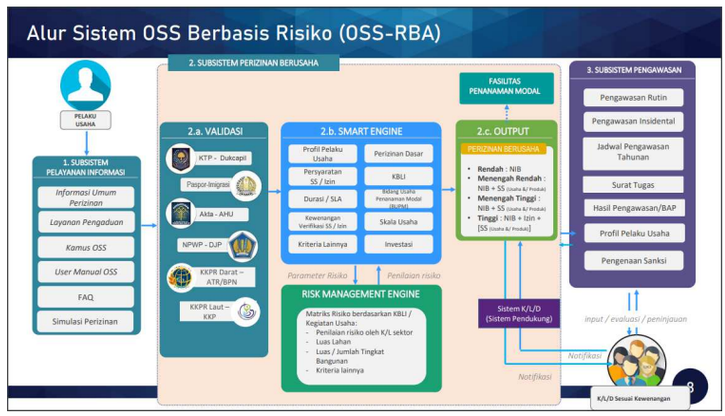
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

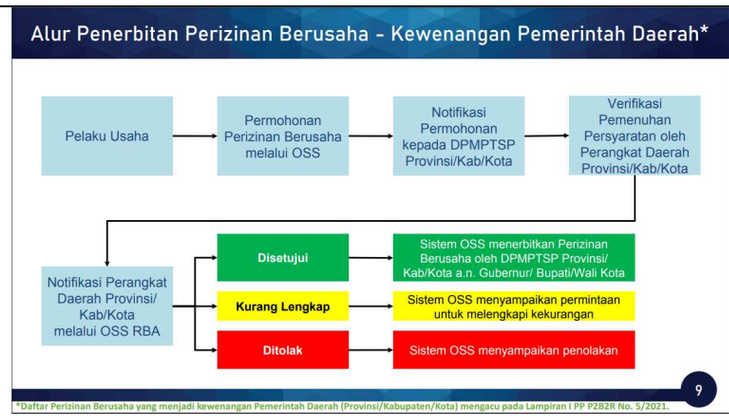
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47611 Perdagangan Eceran Alat Tulis Menulis dan Gambar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

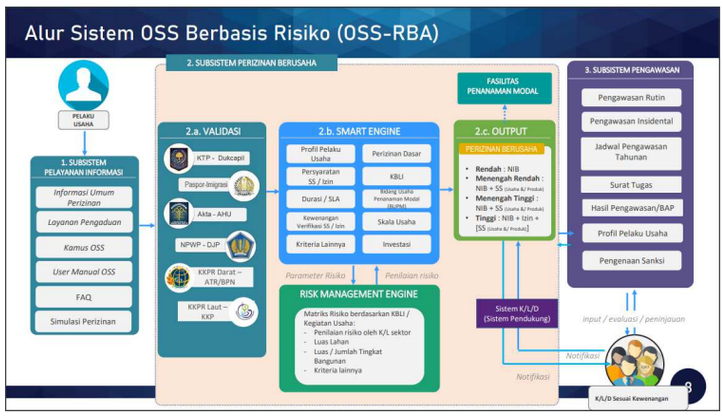
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

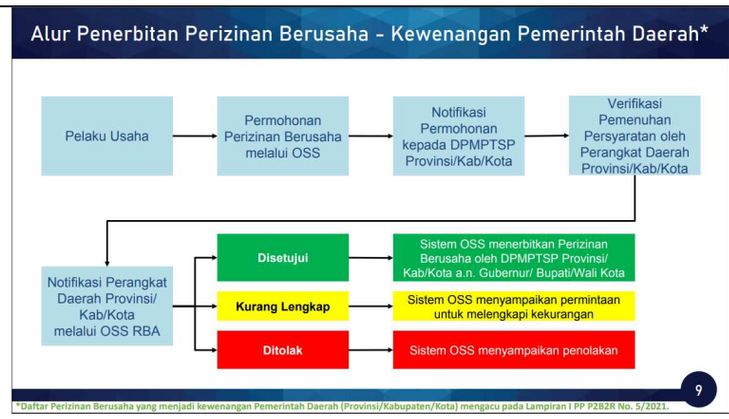
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47612 Perdagangan Eceran Hasil Pencetakan dan Penerbitan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

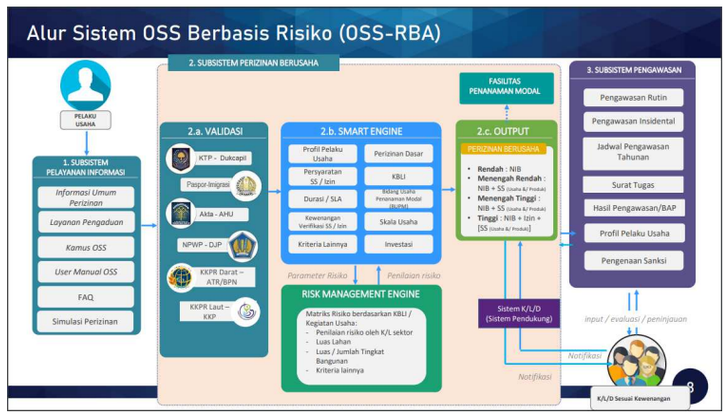
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

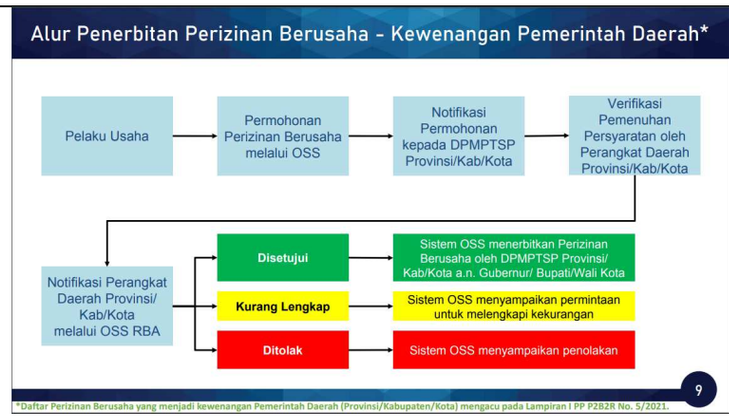
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47620 Perdagangan Eceran Khusus Rekaman Musik dan Video di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

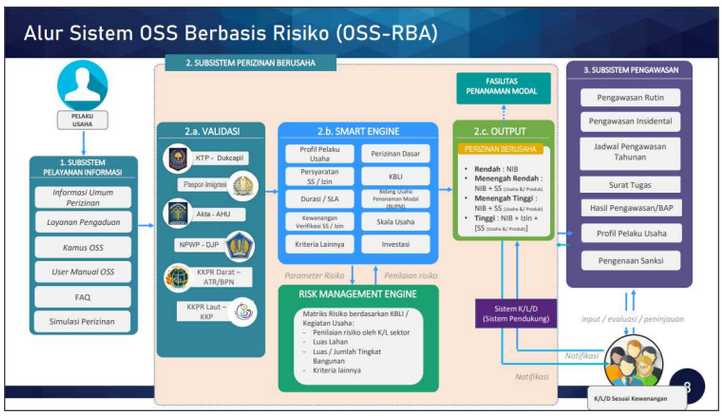
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

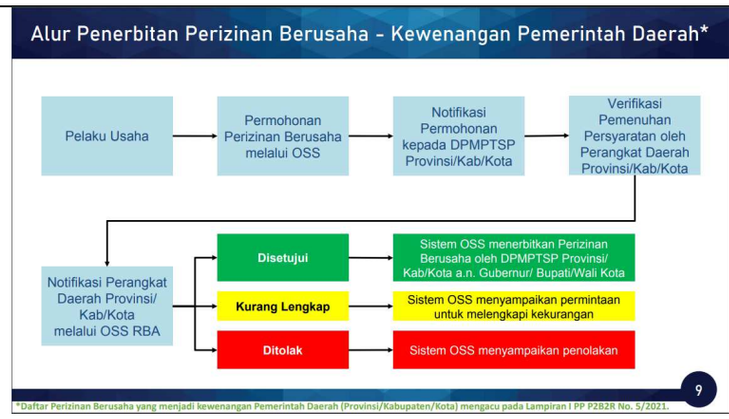
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47630 Perdagangan Eceran Khusus Peralatan Olahraga di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

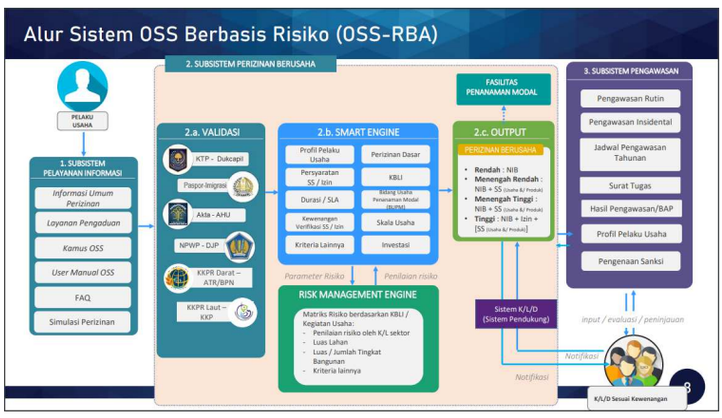
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

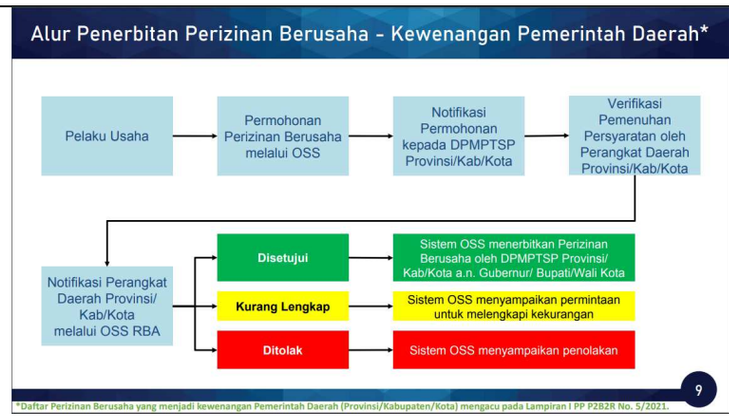
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47640 Perdagangan Eceran Khusus Alat Permainan dan Mainan Anak-Anak di Toko
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

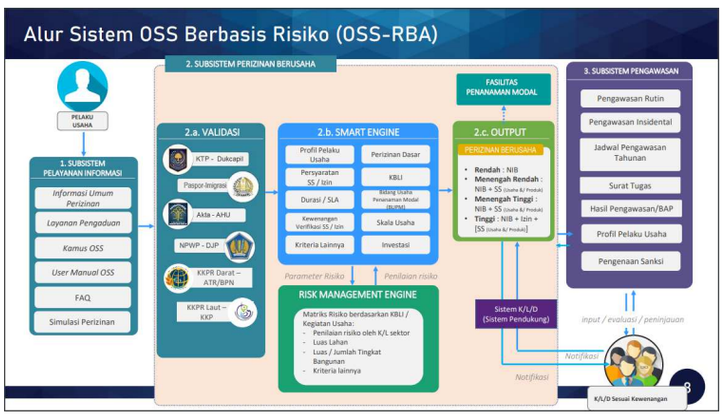
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

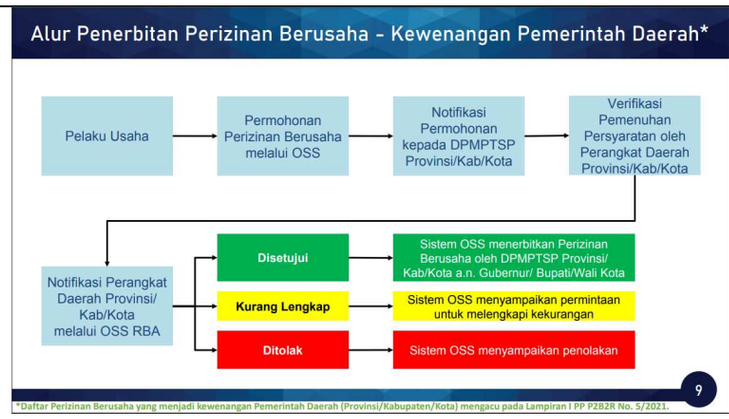
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47650 Perdagangan Eceran Kertas, Kertas Karton, dan Barang dari Kertas/Karton
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

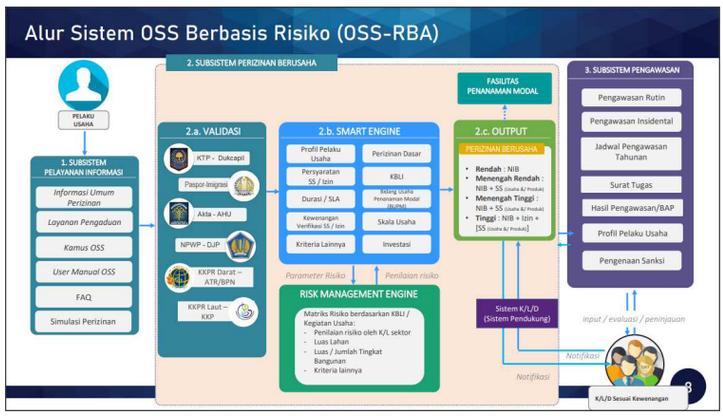
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

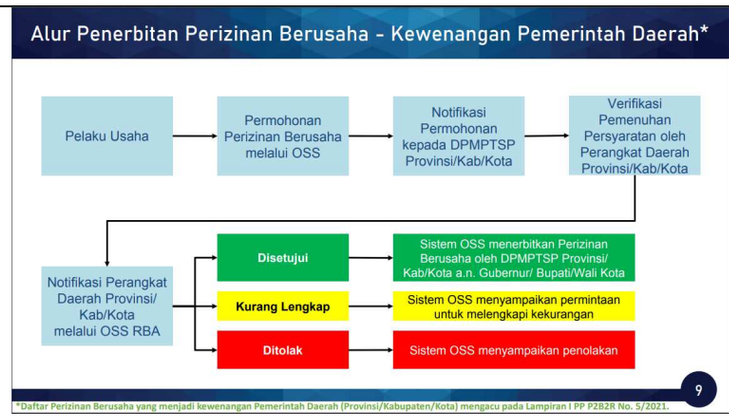
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47711 Perdagangan Eceran Pakaian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

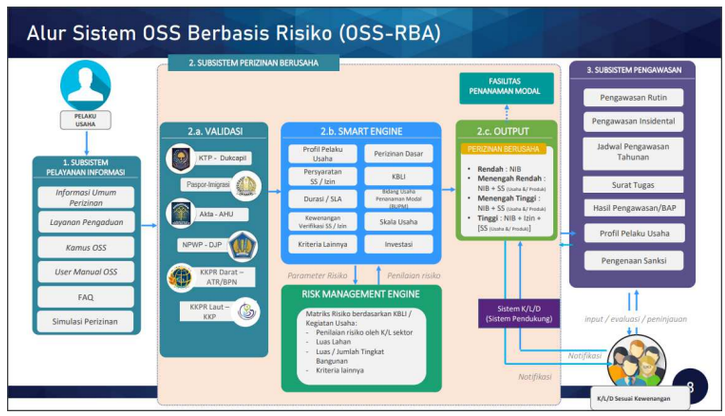
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

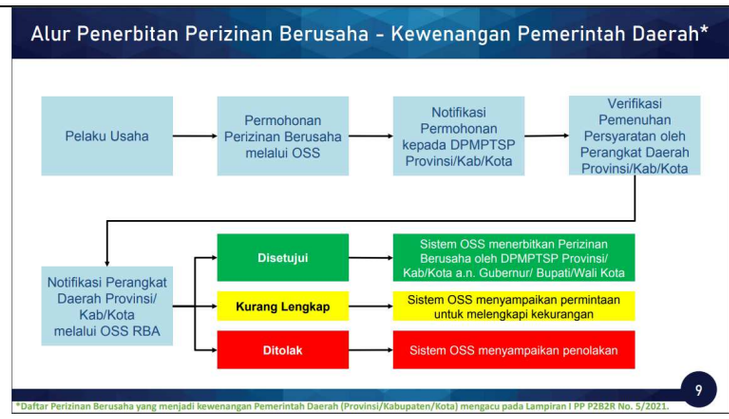
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47712 Perdagangan Eceran Sepatu, Sandal dan Alas Kaki Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

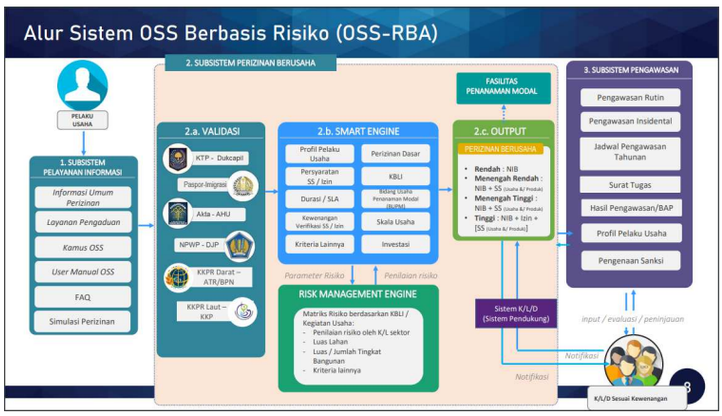
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

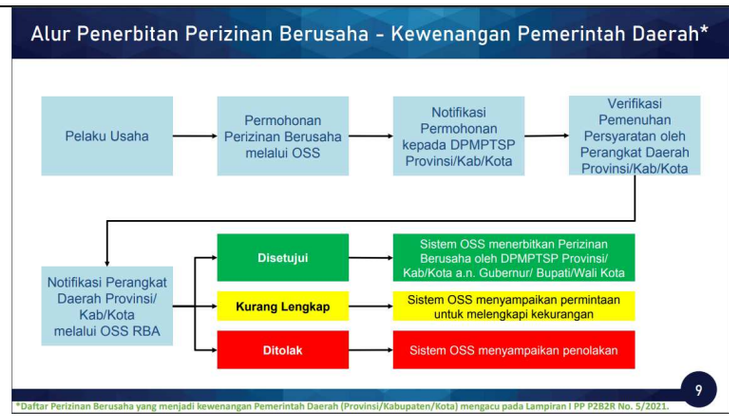
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47713 Perdagangan Eceran Perlengkap Pakaian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

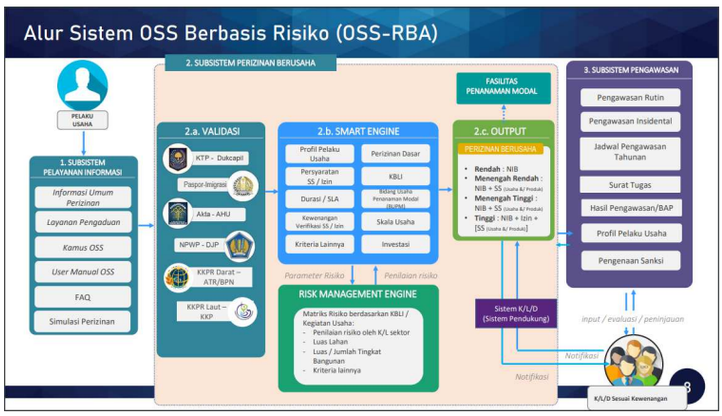
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

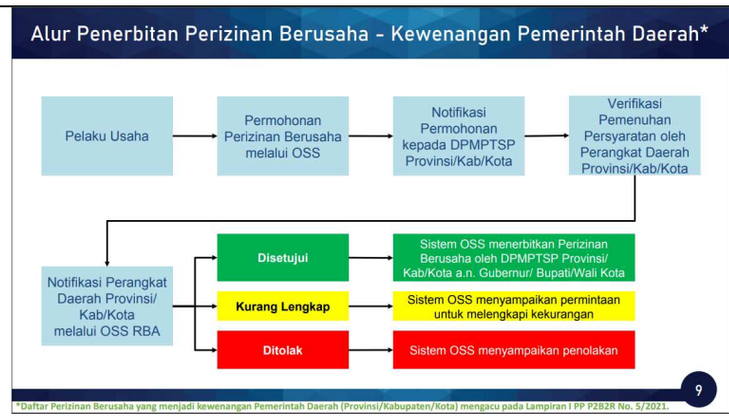
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47714 Perdagangan Eceran Tas, Dompet, Koper, Ransel dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

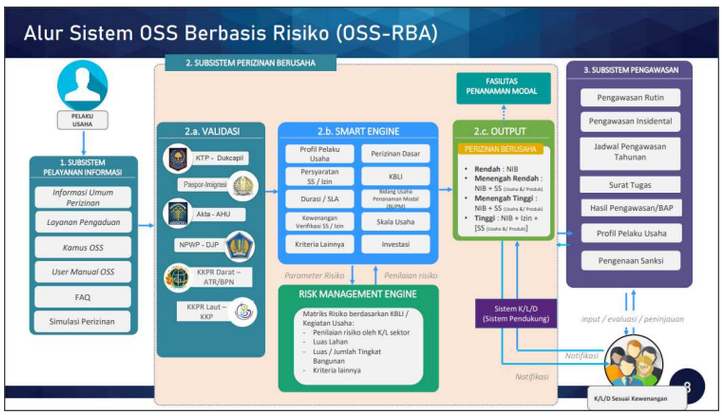
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

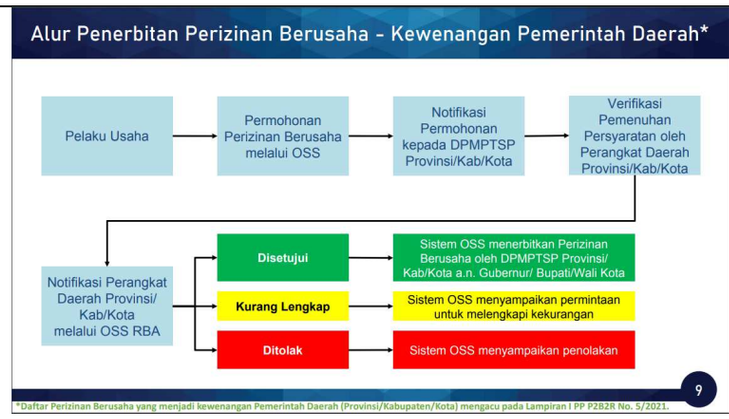
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47731 Perdagangan Eceran Alat Fotografi dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

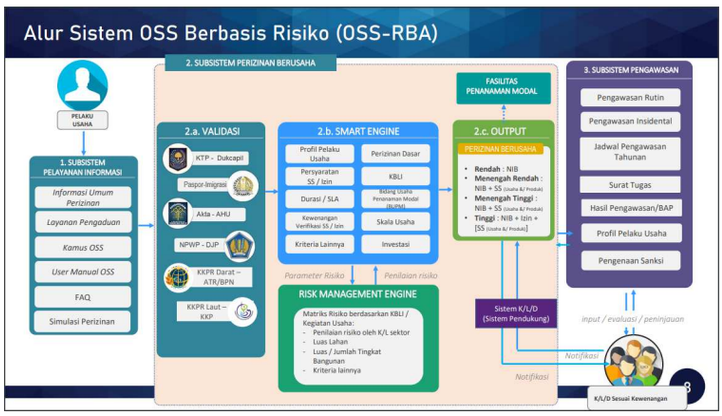
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

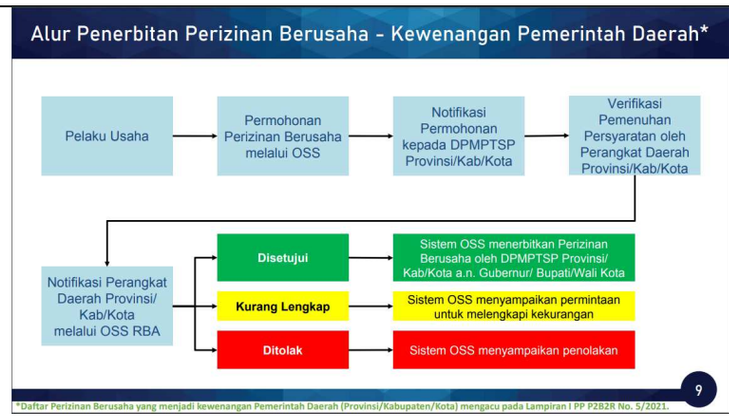
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47732 Perdagangan Eceran Alat Optik dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

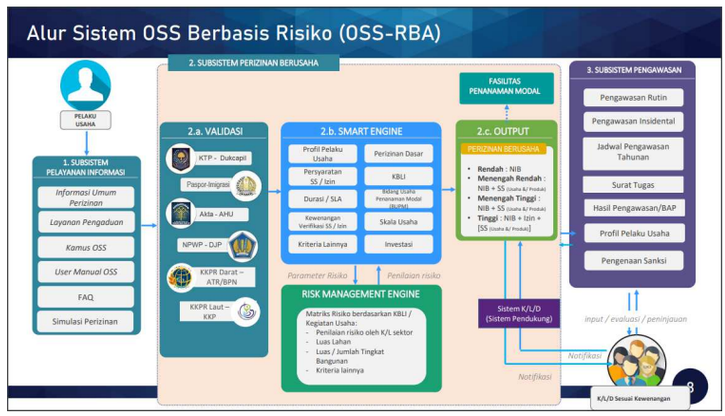
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

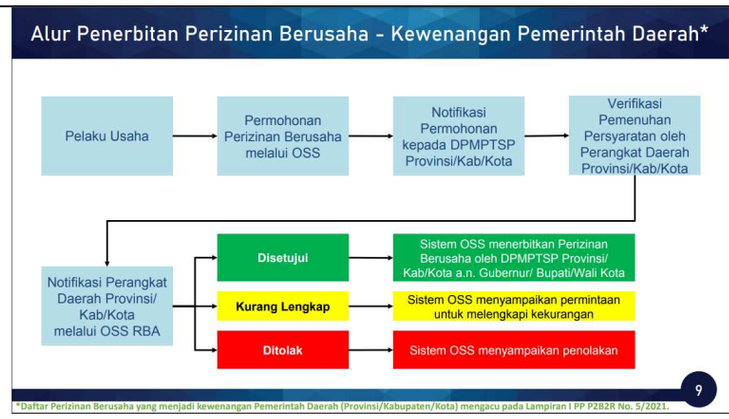
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47733 Perdagangan Eceran Kaca Mata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

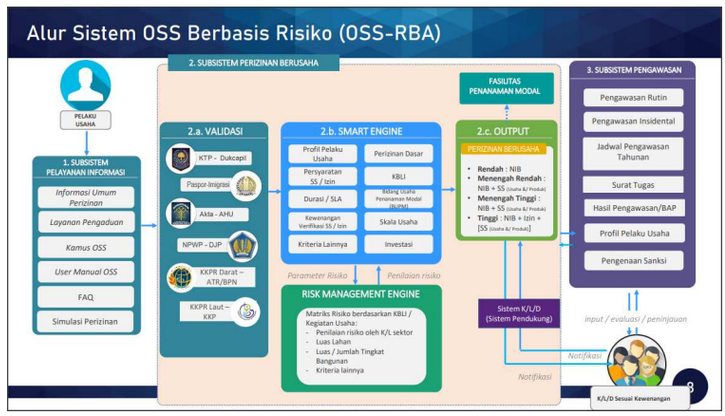
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

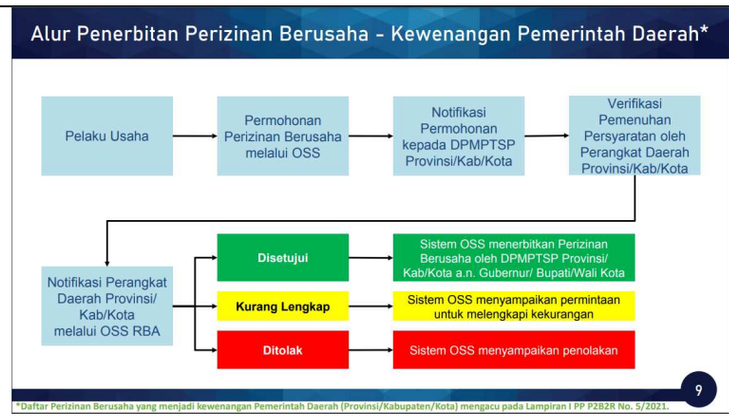
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47734 Perdagangan Eceran Jam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

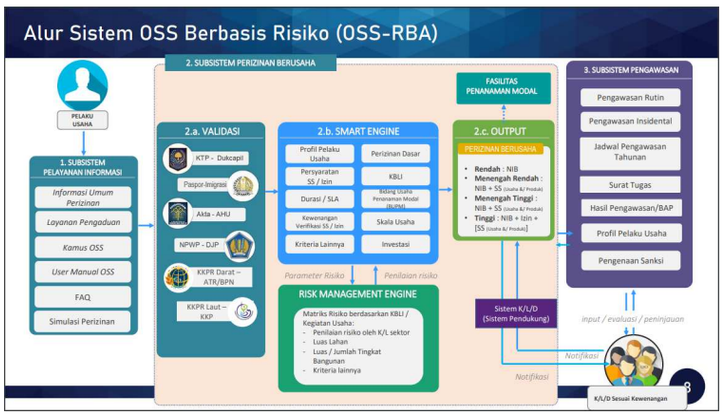
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

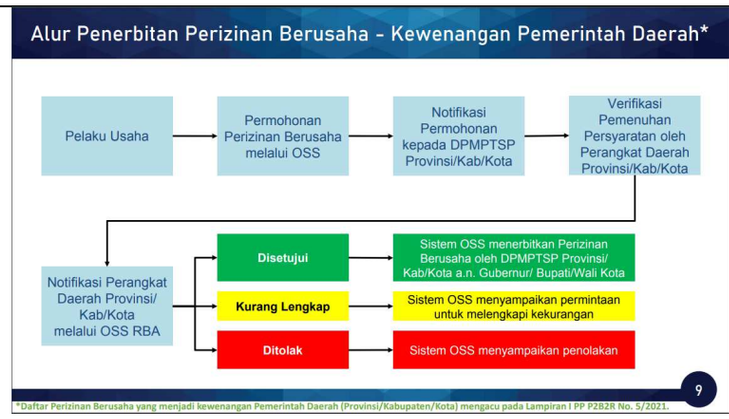
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47735 Perdagangan Eceran Barang Perhiasan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

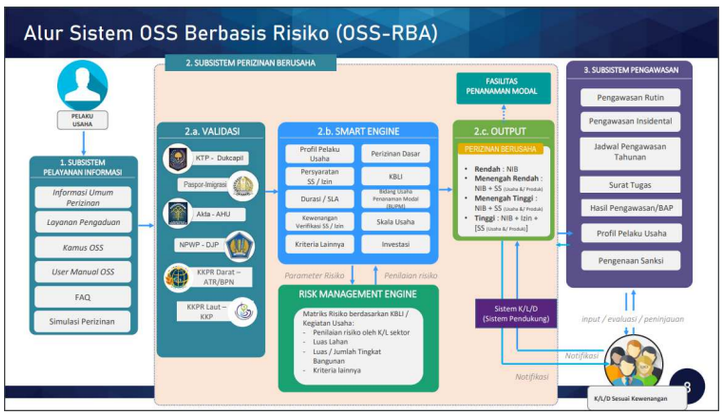
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

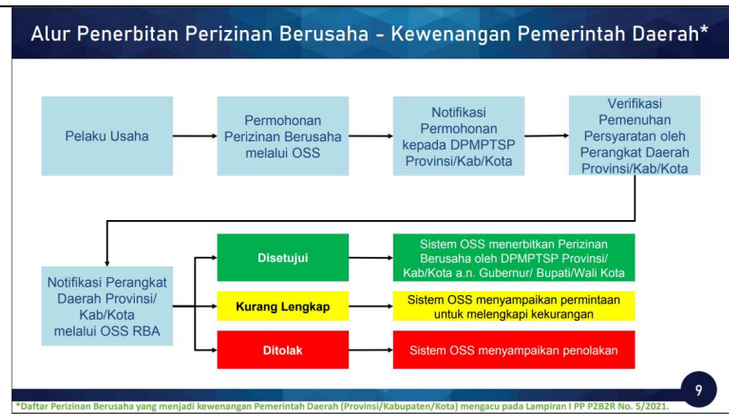
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47736 Perdagangan Eceran Perlengkapan Pengendara Bermotor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

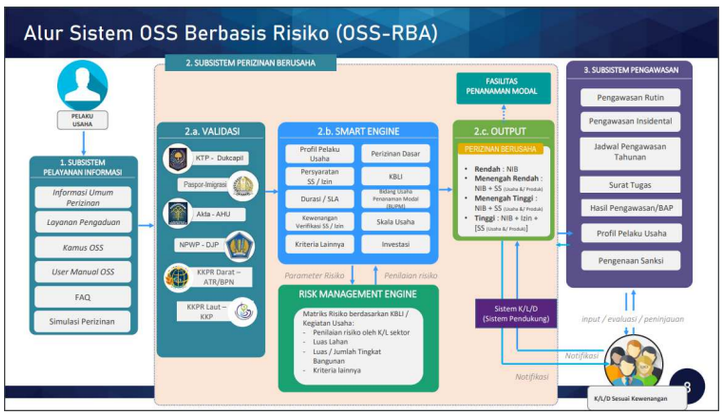
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

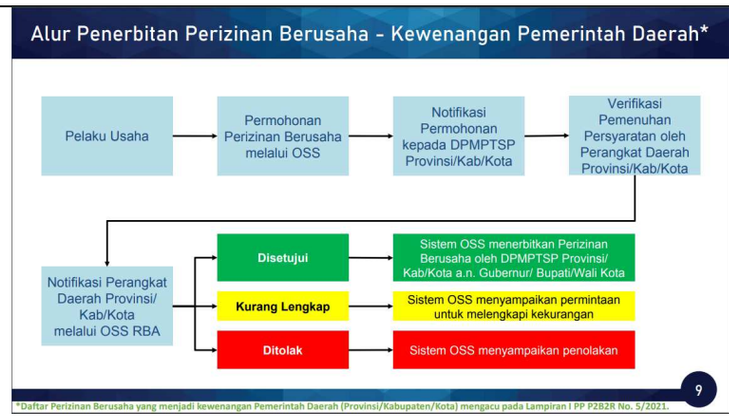
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47737 Perdagangan Eceran Pembungkus dari Plastik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

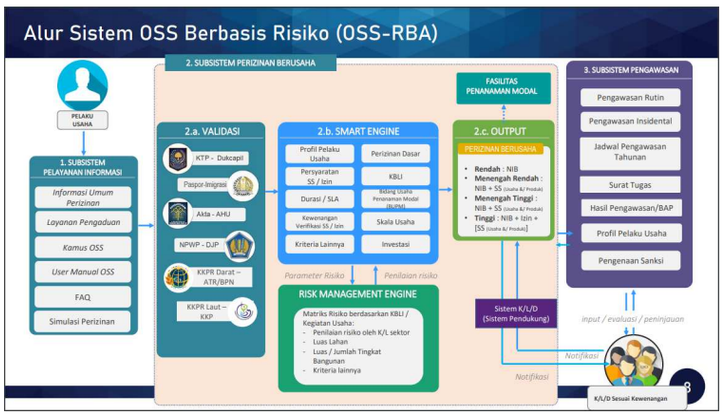
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

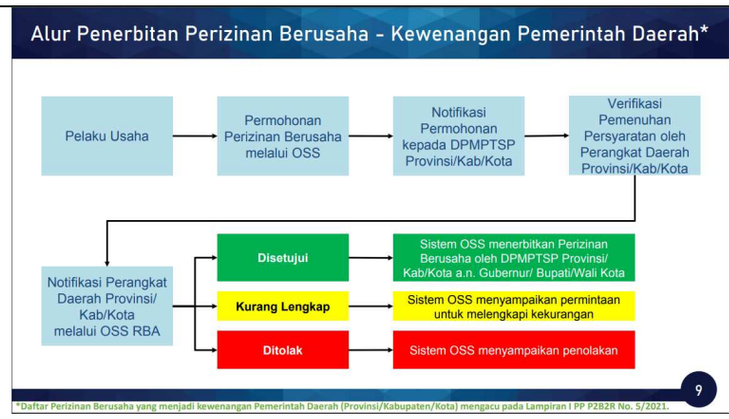
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47739 Perdagangan Eceran Khusus Barang Baru Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

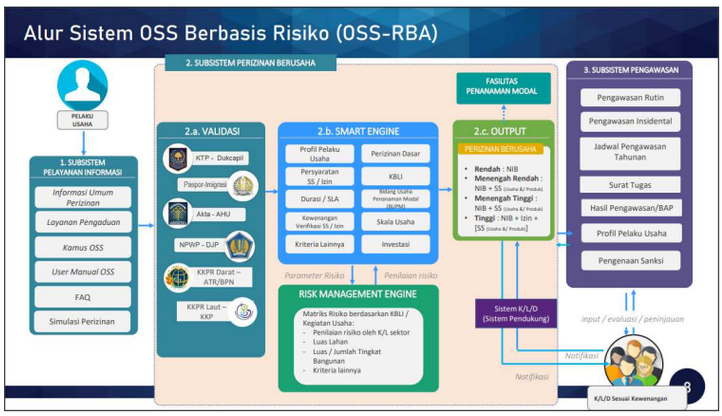
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

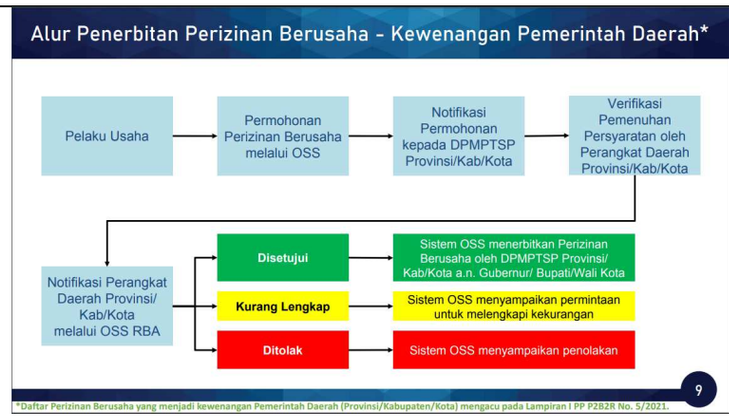
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47741 Perdagangan Eceran Barang Bekas Perlengkapan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

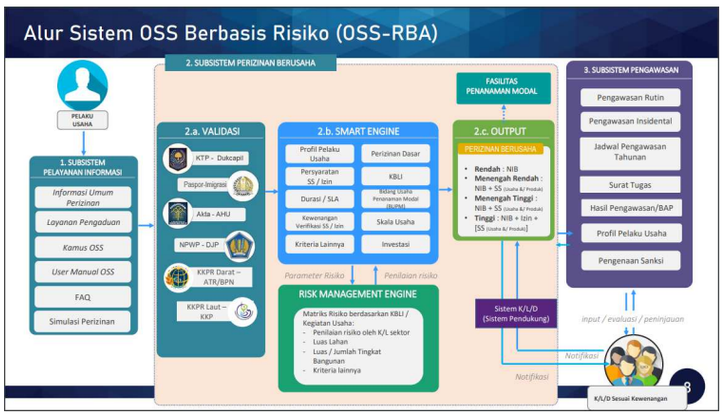
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

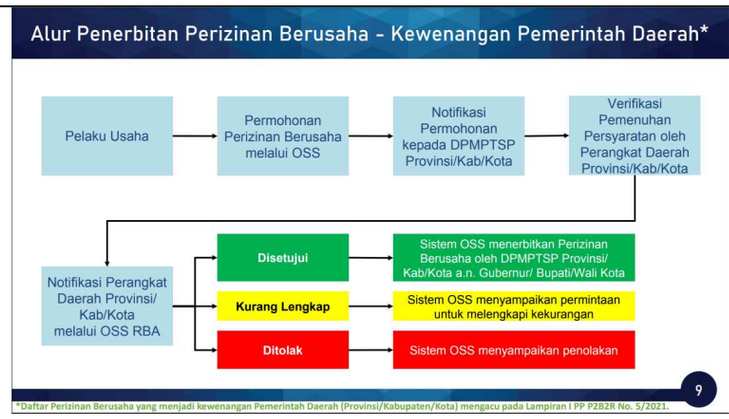
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47742 Perdagangan Eceran Pakaian, Alas Kaki dan Perlengkap Pakaian Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

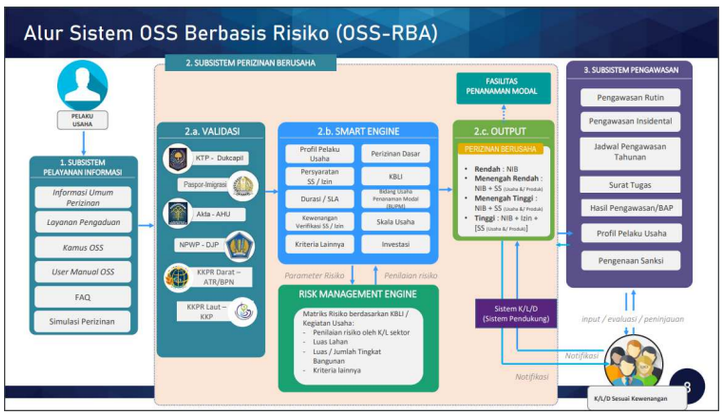
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

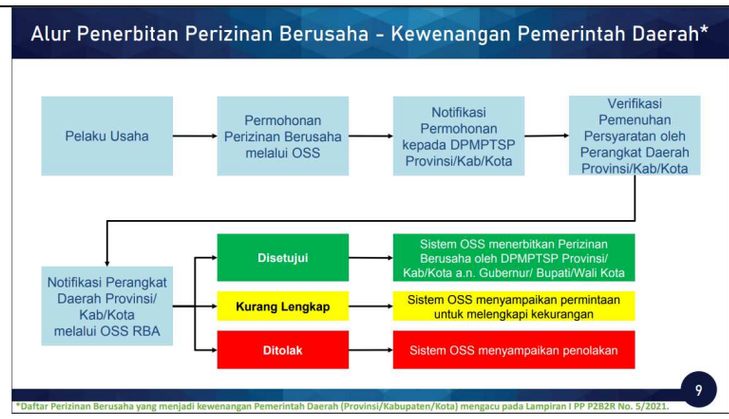
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47743 Perdagangan Eceran Barang Perlengkapan Pribadi Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

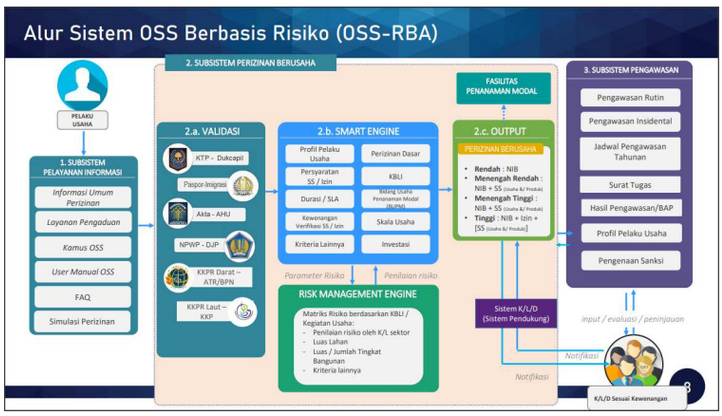
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

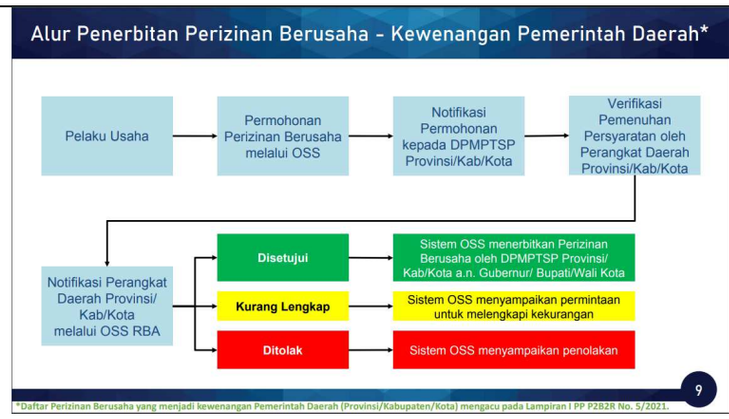
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47744 Perdagangan Eceran Barang Listrik dan Elektronik Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

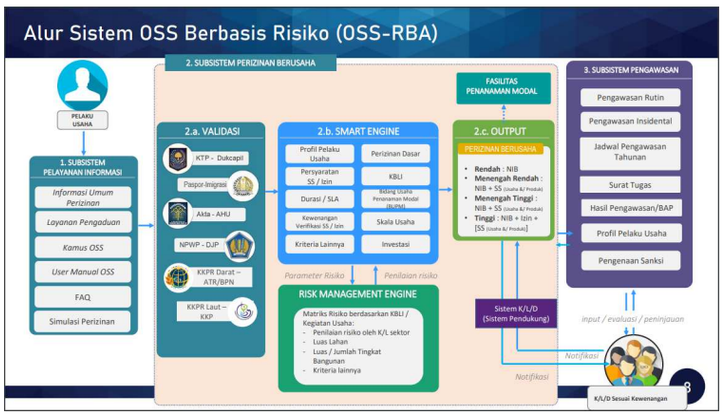
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

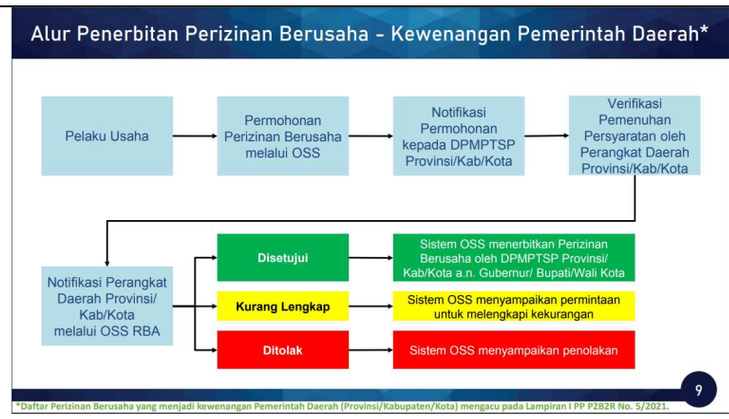
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47745 Perdagangan Eceran Bahan Konstruksi dan Sanitasi Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

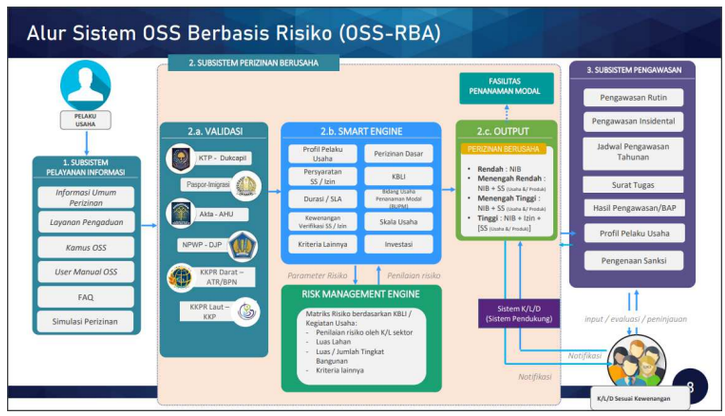
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

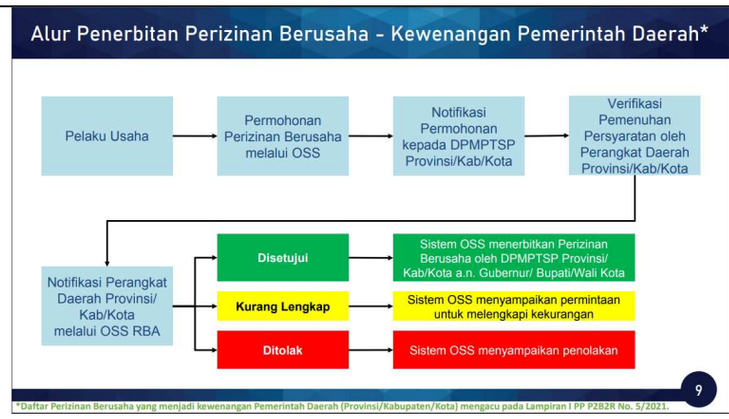
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47746 Perdagangan Eceran Barang Antik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

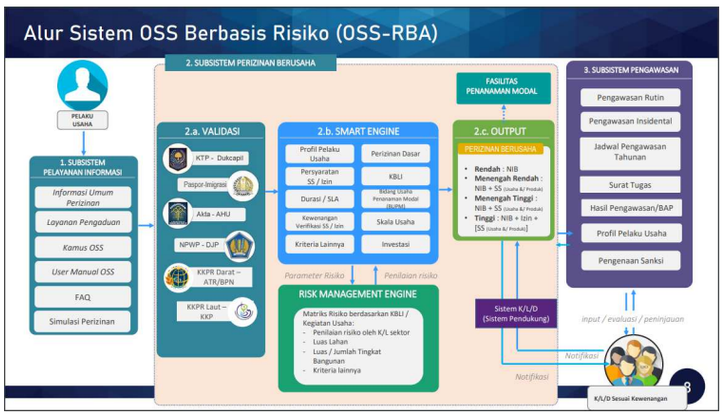
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

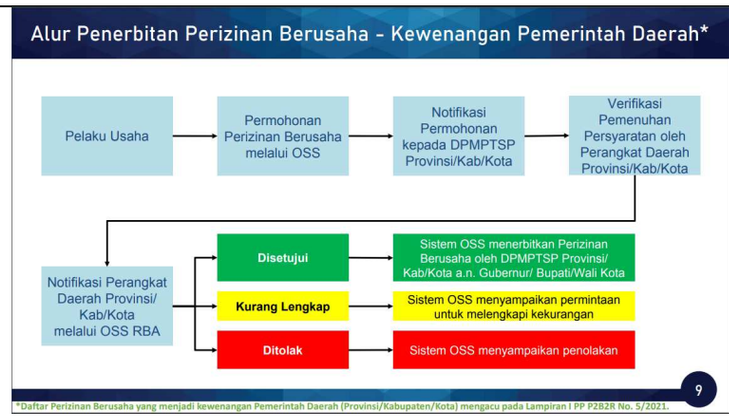
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47749 Perdagangan Eceran Barang Bekas Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

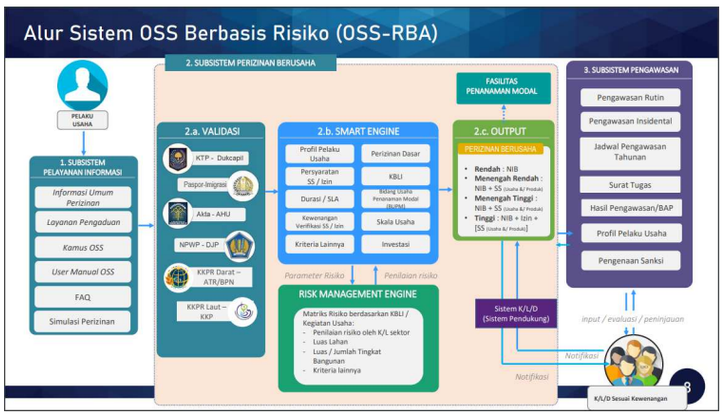
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

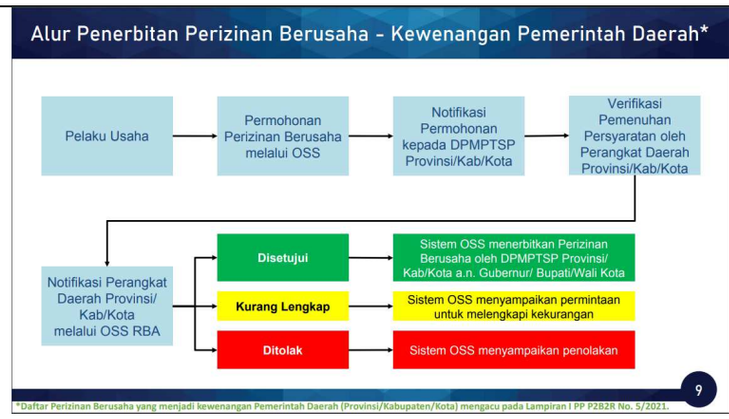
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47752 Perdagangan Eceran Hewan Ternak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

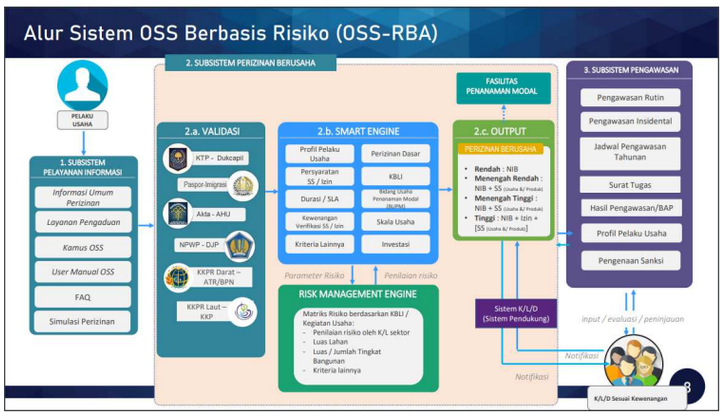
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

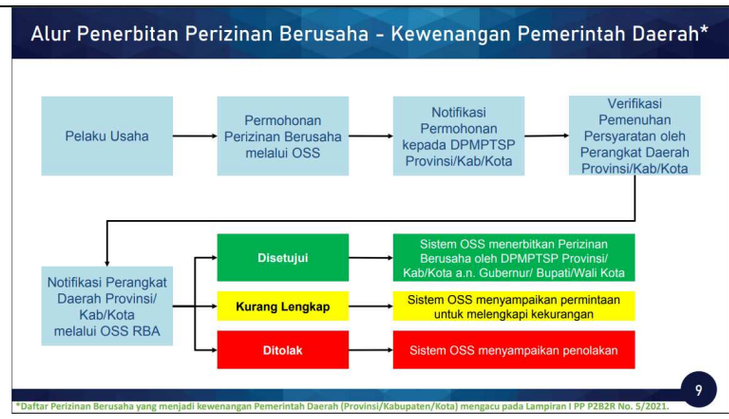
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47754 Perdagangan Eceran Pakan Ternak/Unggas/Ikan dan Hewan Piaraan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

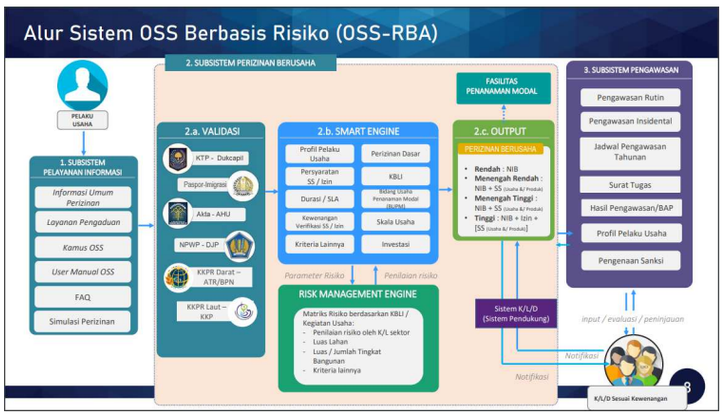
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

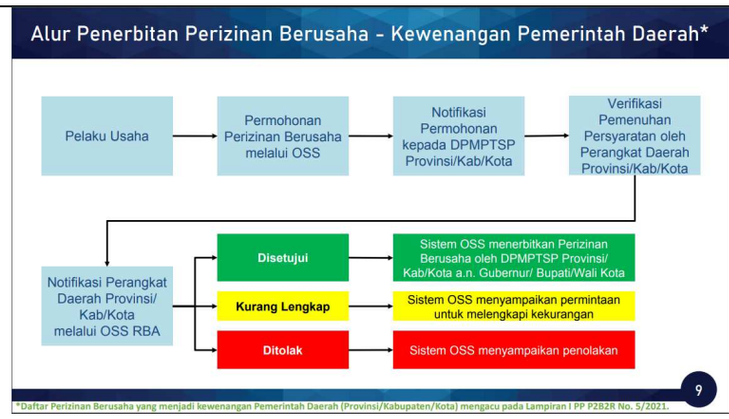
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47761 Perdagangan Eceran Bunga Potong/ Florist
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

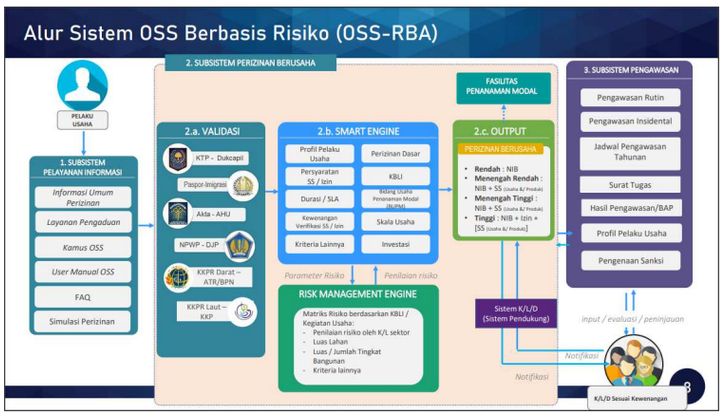
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

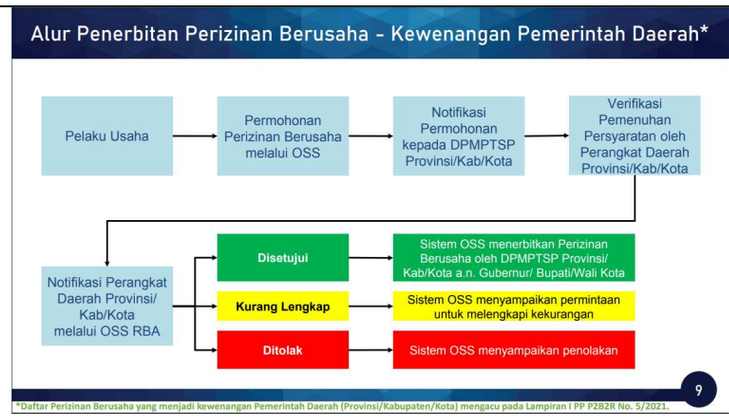
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47762 Perdagangan Eceran Tanaman dan Bibit Tanaman
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

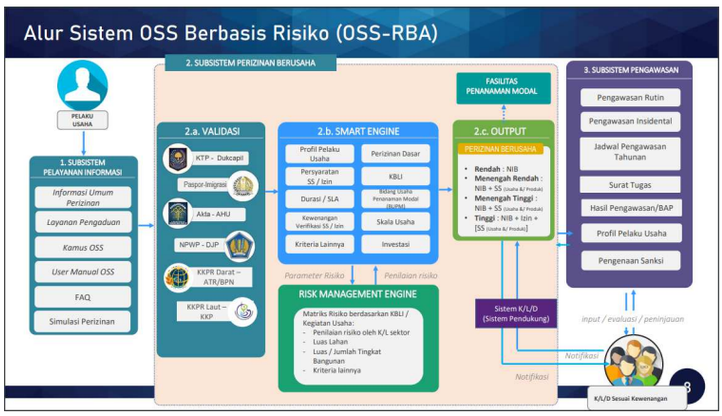
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

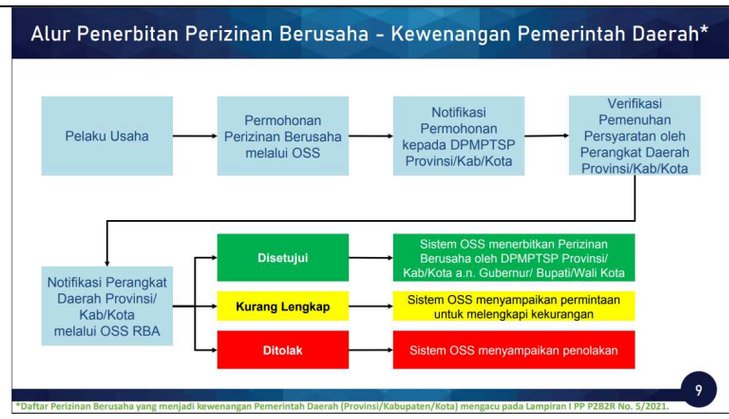
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47763 Perdagangan Eceran Pupuk dan Pemberantas Hama
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

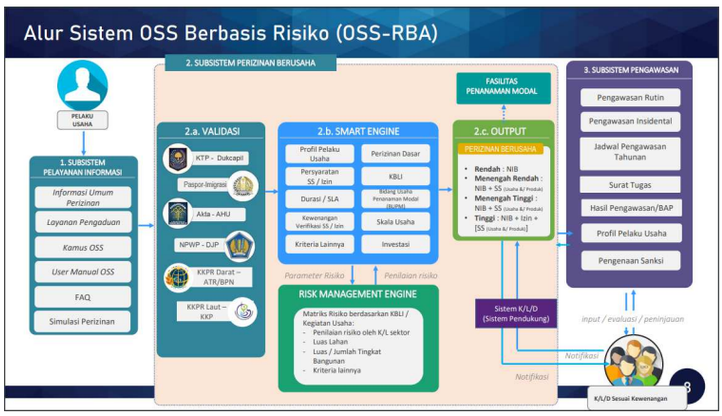
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

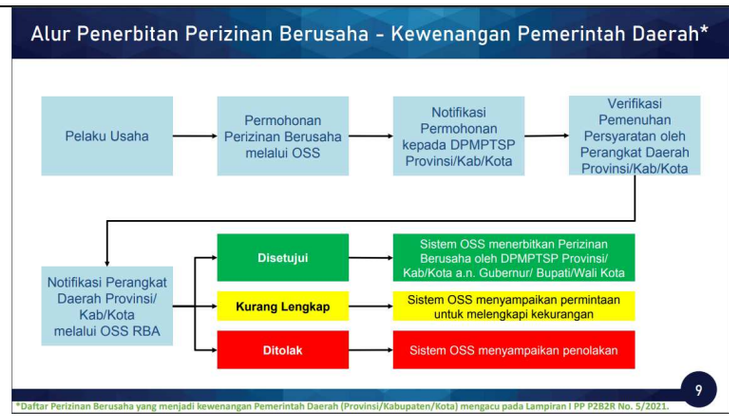
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47764 Perdagangan Eceran Perlengkapan dan Media Tanaman Hias
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

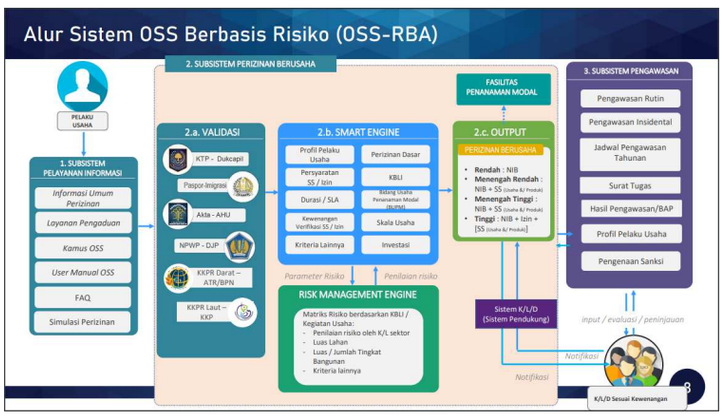
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

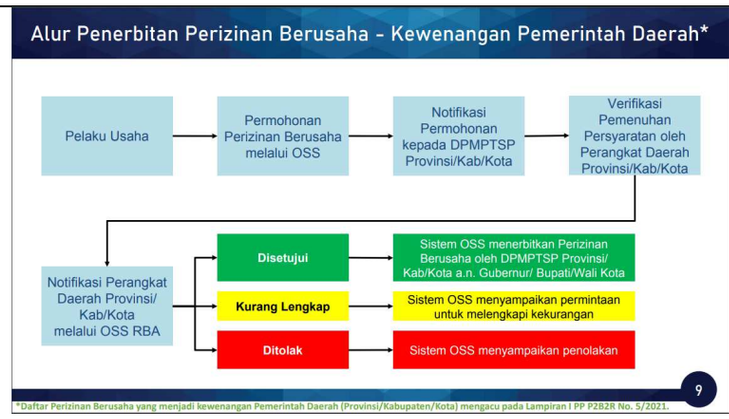
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47781 Perdagangan Eceran Barang Kerajinan dari Kayu, Bambu, Rotan, Pandan, Rumput dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

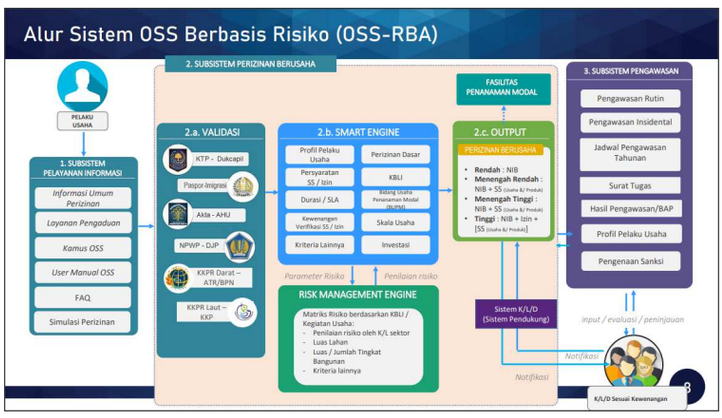
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

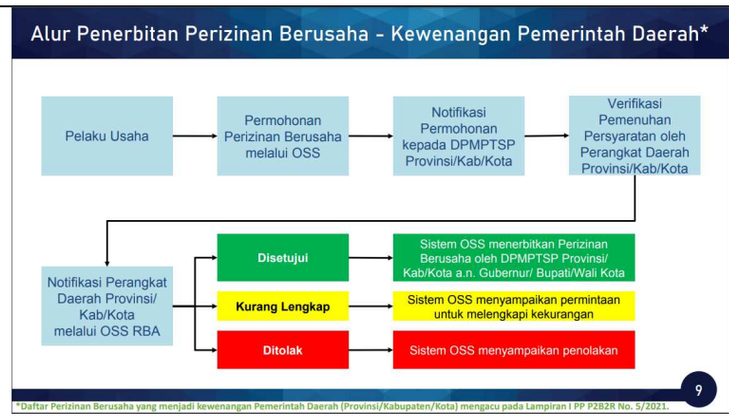
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47782 Perdagangan Eceran Barang Kerajinan dari Kulit, Tulang, Tanduk, Gading, Bulu dan Binatang/Hewan yang Diawetkan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

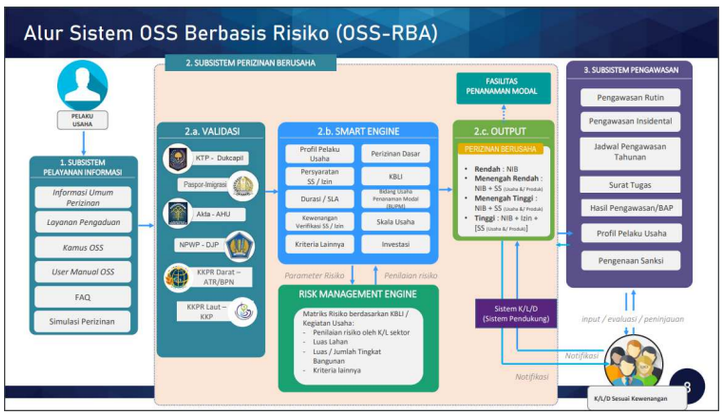
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

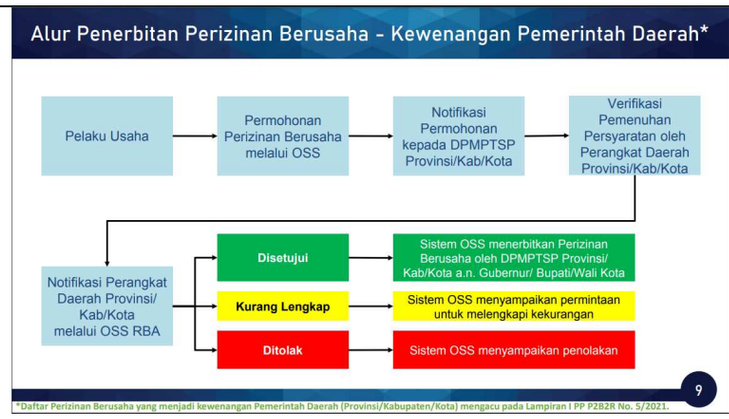
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47783 Perdagangan Eceran Barang dan Kerajinan dari Logam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

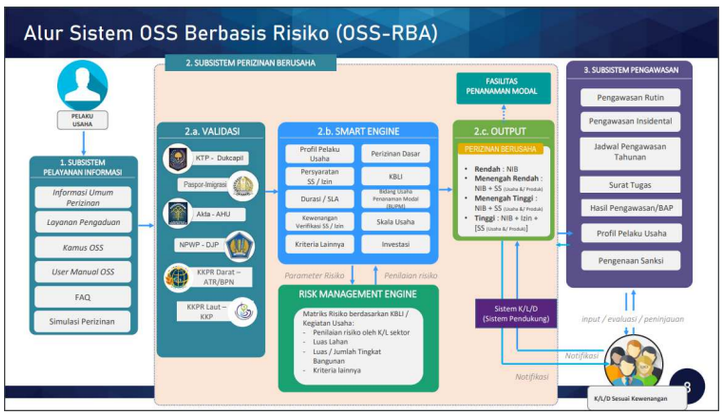
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

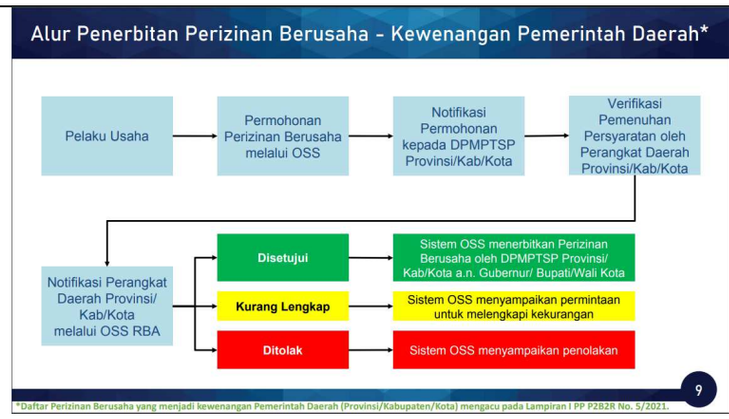
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47784 Perdagangan Eceran Barang dan Kerajinan dari Keramik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

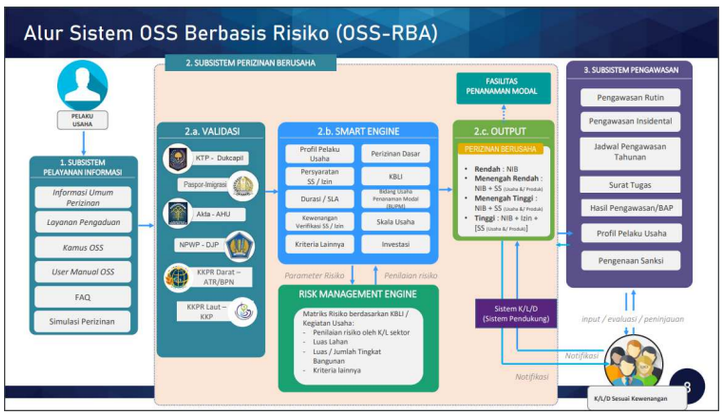
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

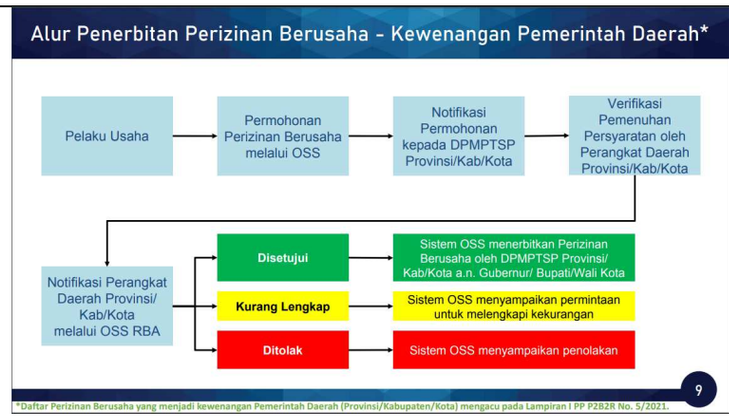
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47785 Perdagangan Eceran Lukisan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

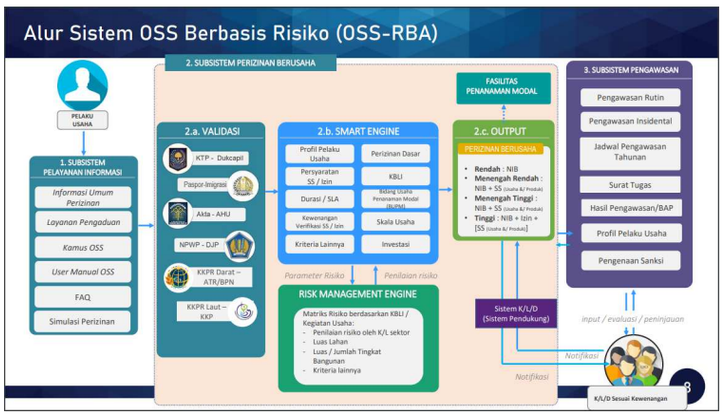
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

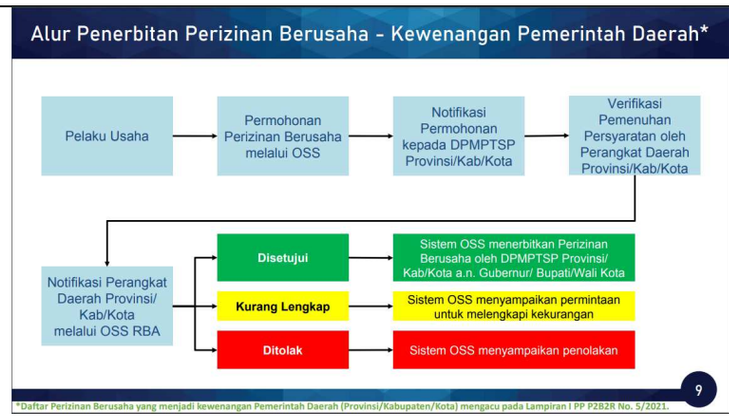
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47789 Perdagangan Eceran Barang Kerajinan dan Lukisan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

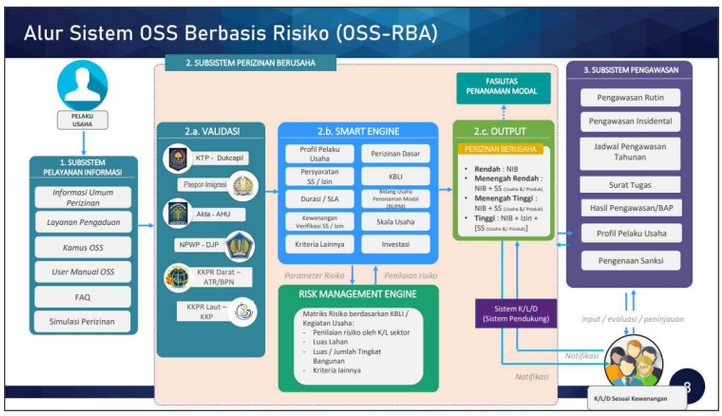
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

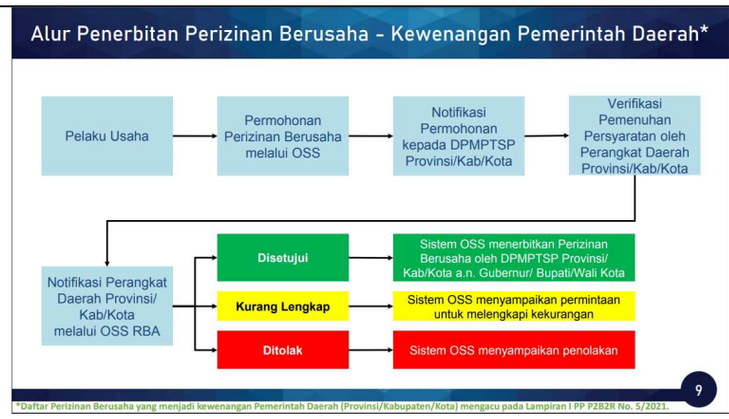
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47791 Perdagangan Eceran Mesin Pertanian dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

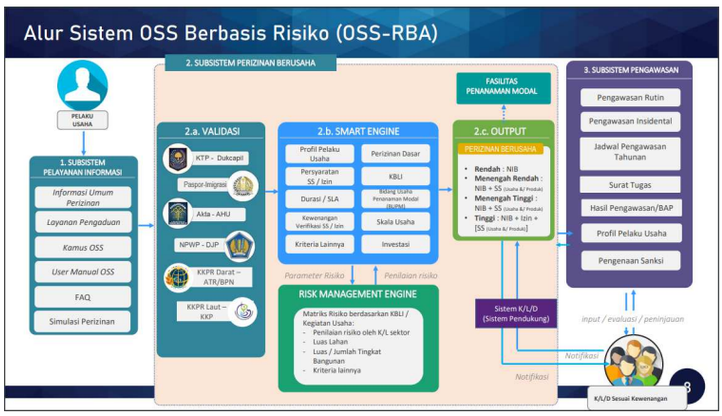
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

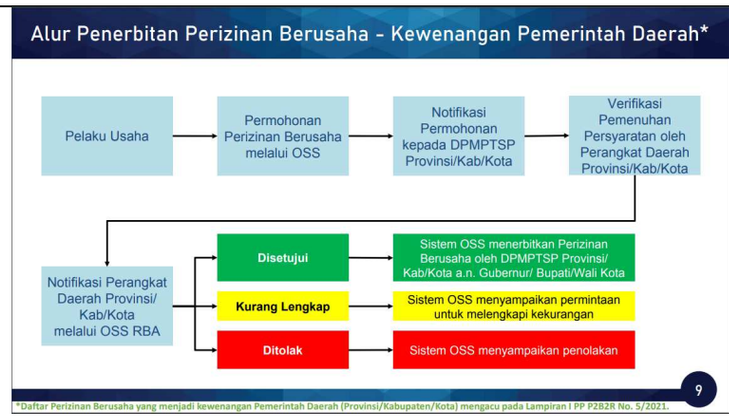
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47792 Perdagangan Eceran Mesin Jahit dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

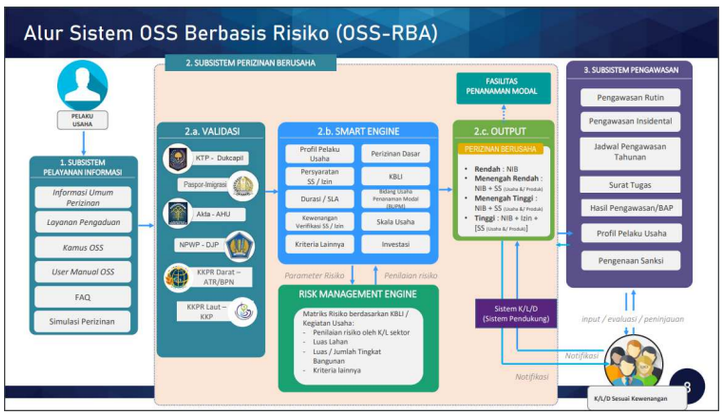
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

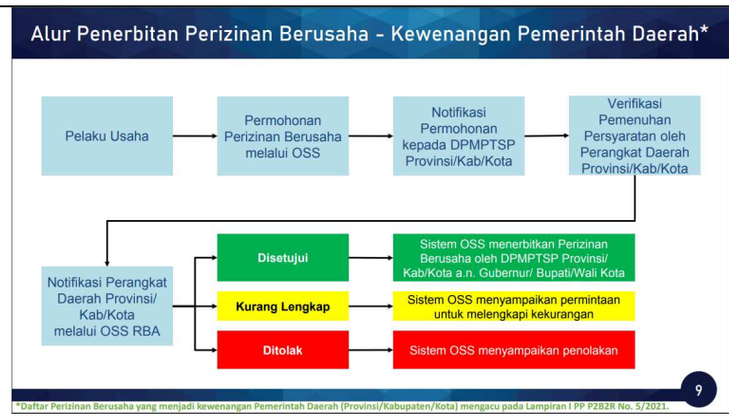
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47793 Perdagangan Eceran Mesin Lainnya dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

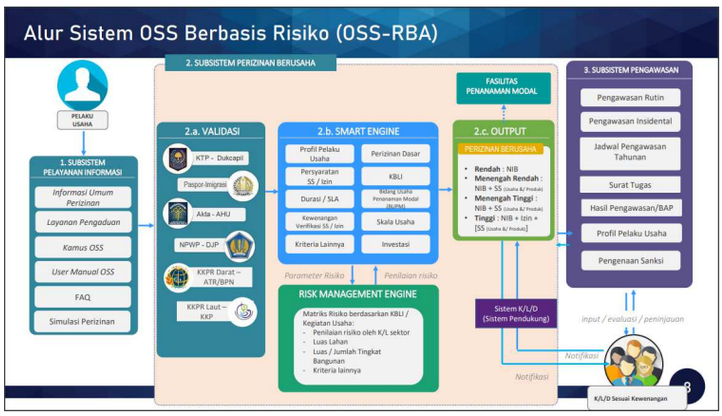
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

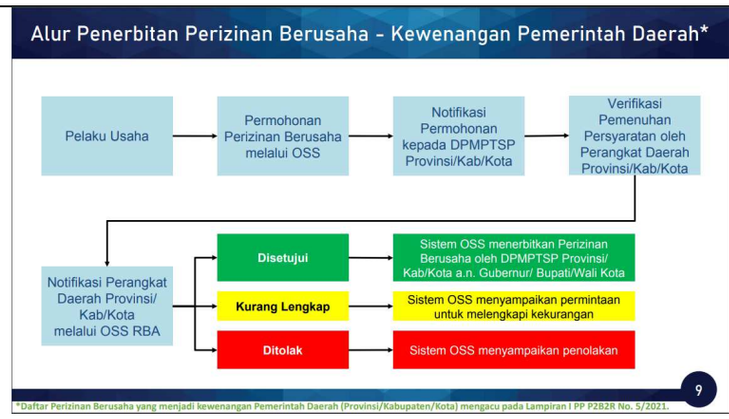
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47796 Perdagangan Eceran Alat-Alat Pertanian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

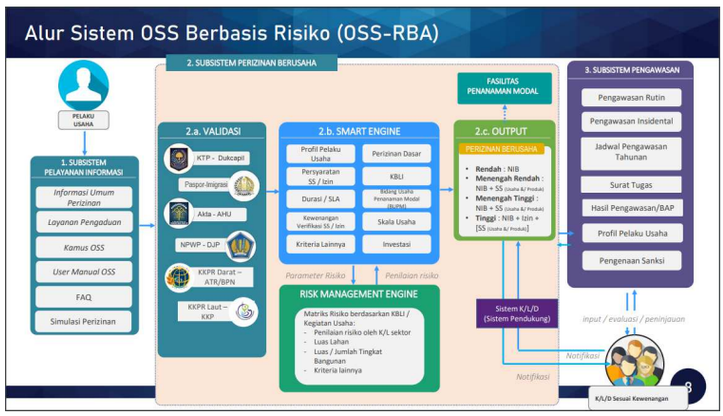
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

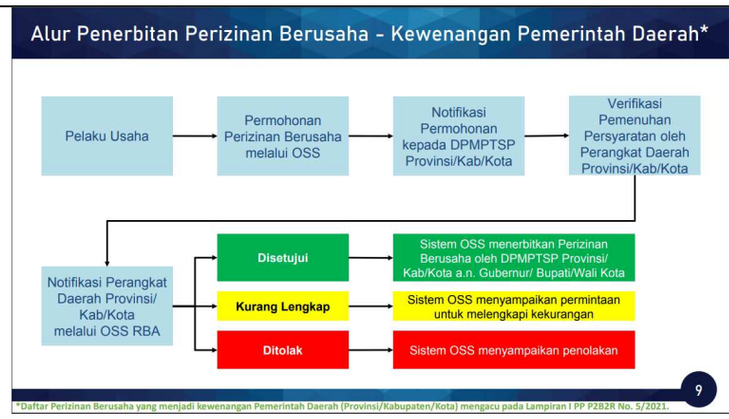
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47797 Perdagangan Eceran Alat-Alat Pertukangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

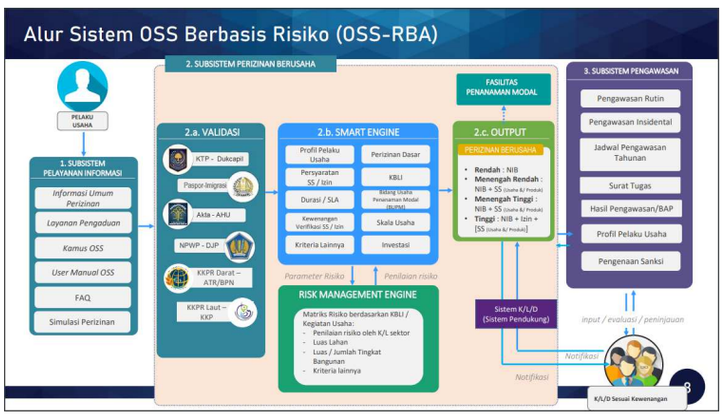
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

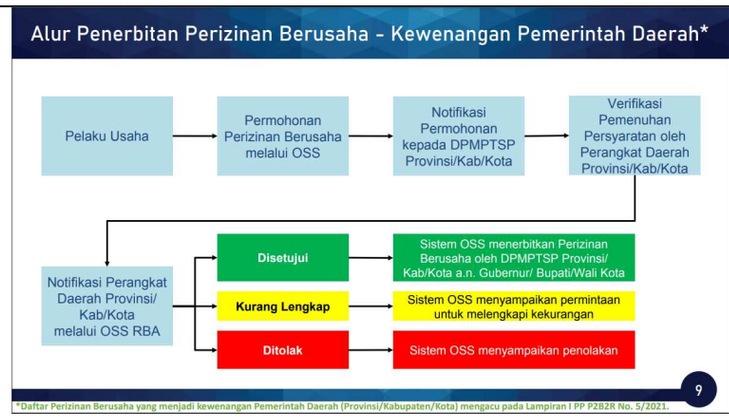
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47811 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Padi dan Palawija
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

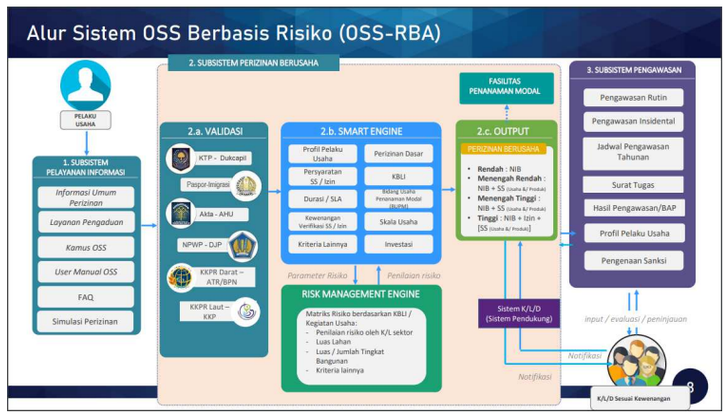
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

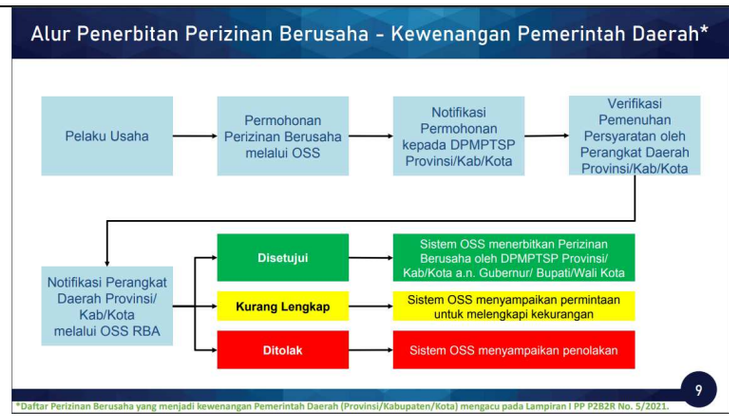
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47812 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Buah-Buahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

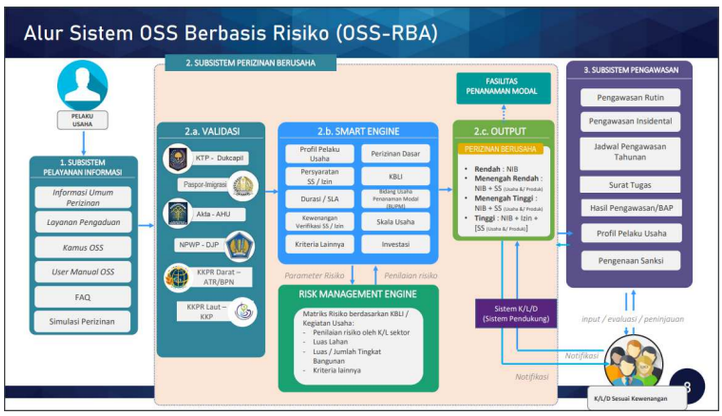
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

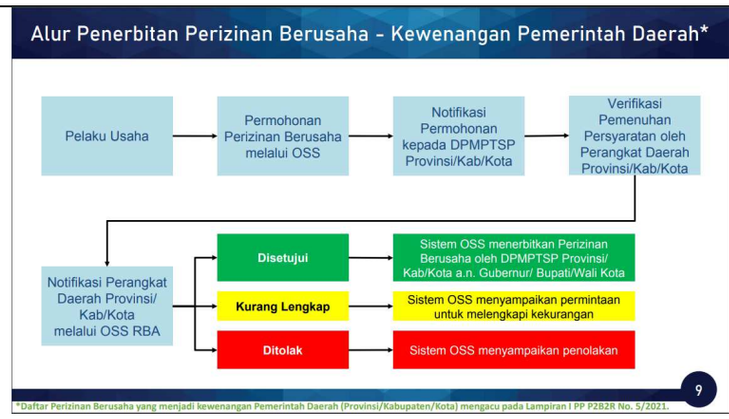
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47813 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Sayur-Sayuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

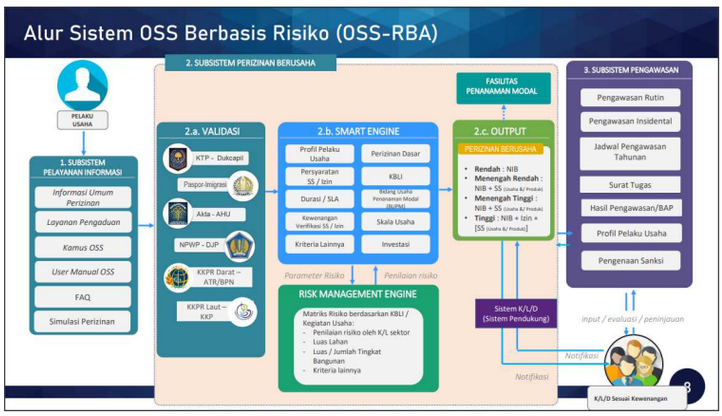
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

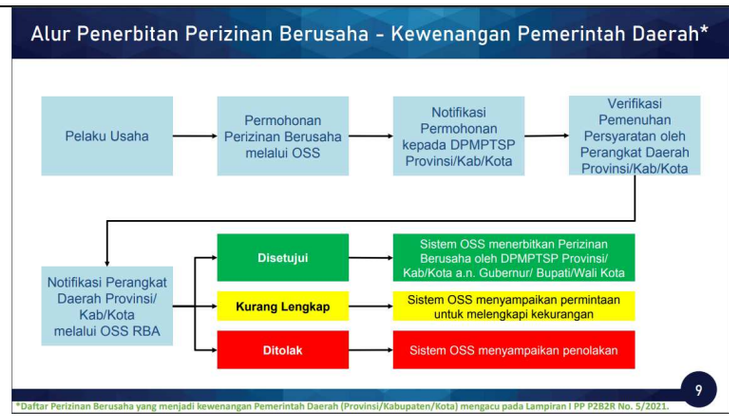
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47814 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Hasil Peternakan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

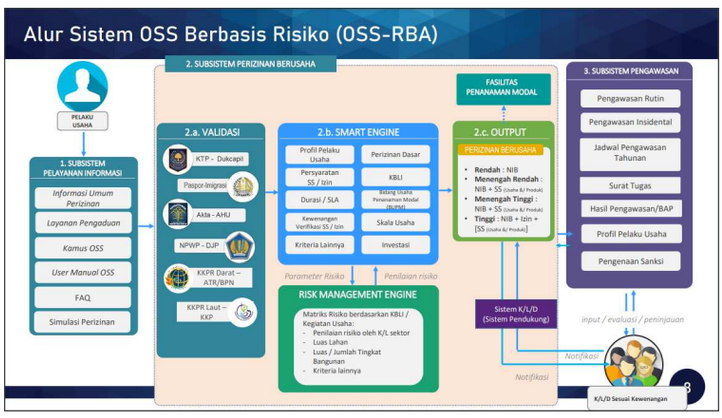
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

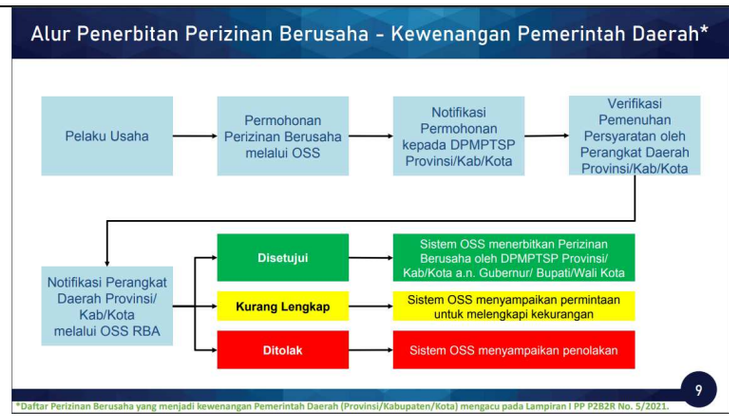
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47816 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Kehutanan dan Perburuan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

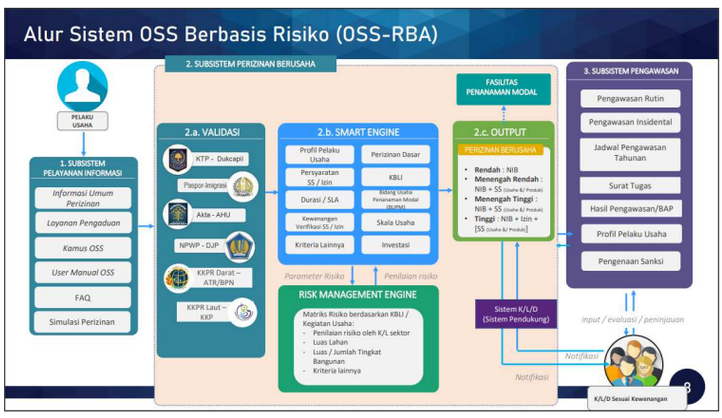
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

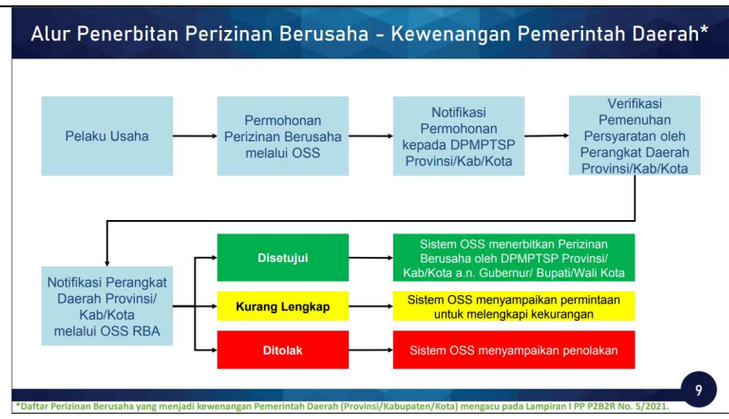
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47819 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Tanaman Hias dan Hasil Pertanian Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

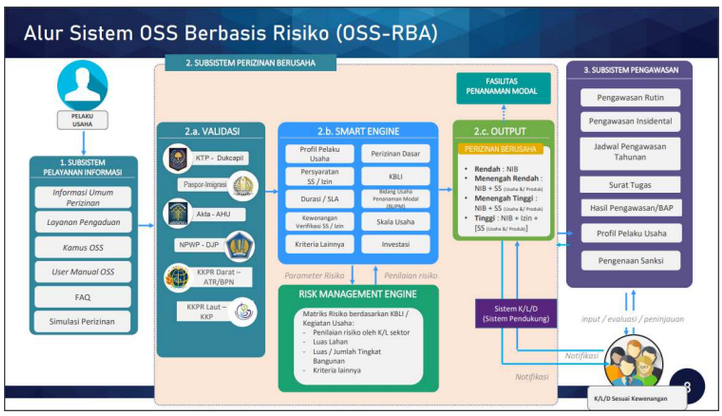
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

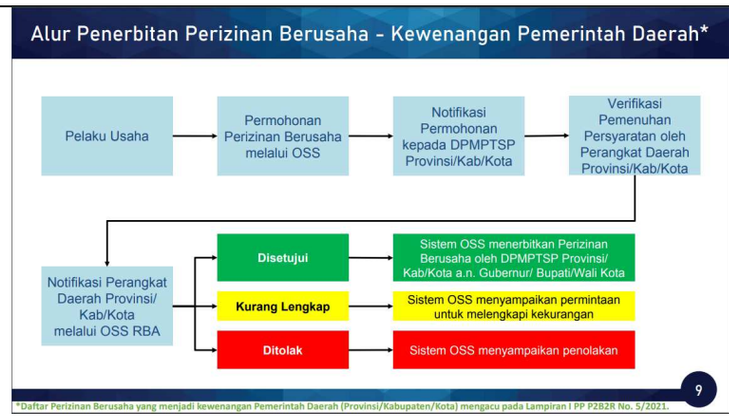
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47821 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Beras
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

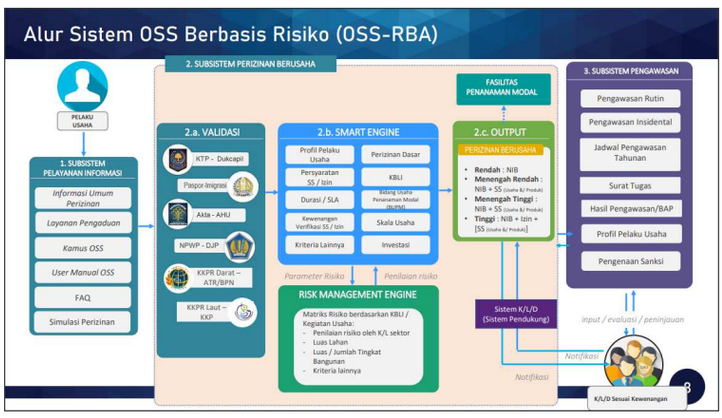
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

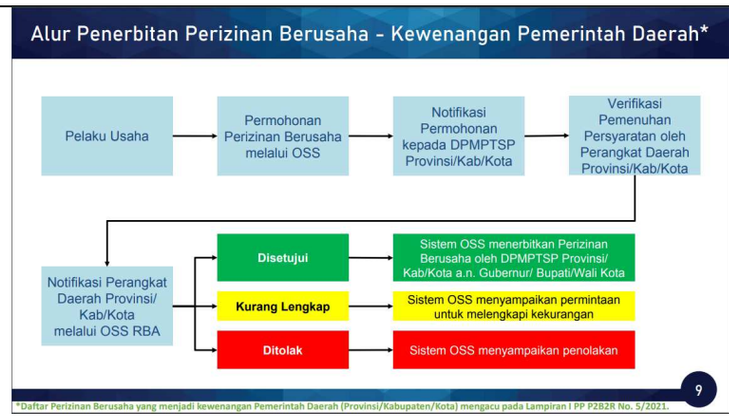
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47822 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Roti, Kue Kering, Kue Basah, dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

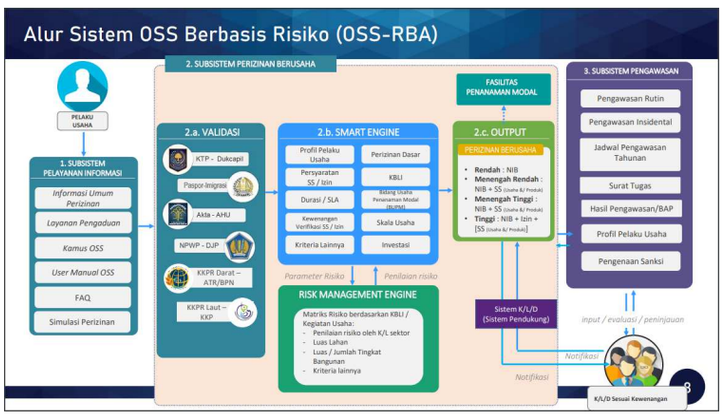
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

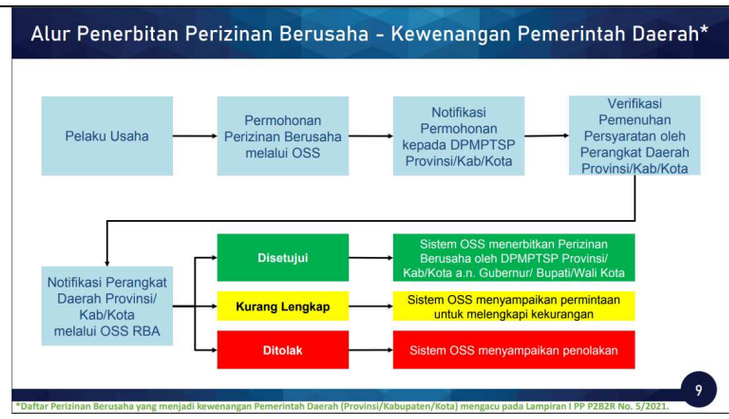
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47823 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Kopi, Gula Pasir, Gula Merah dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

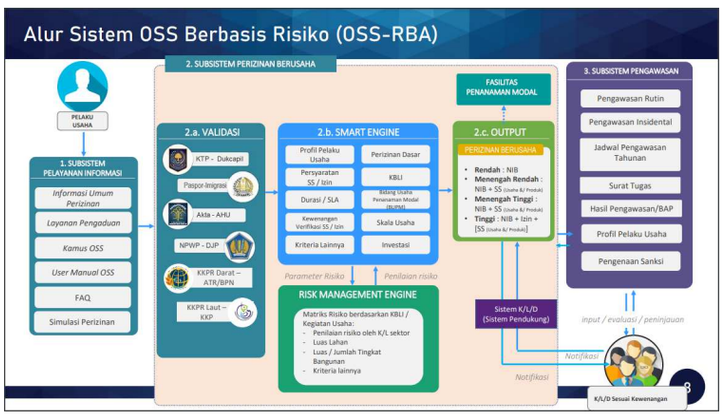
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

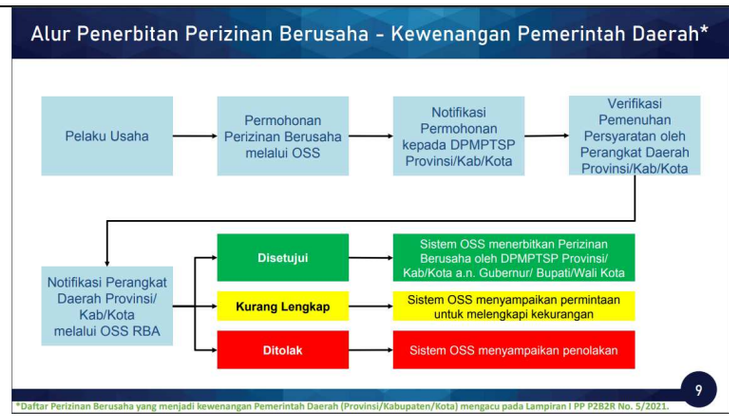
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47824 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Tahu, Tempe, Tauco dan Oncom
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

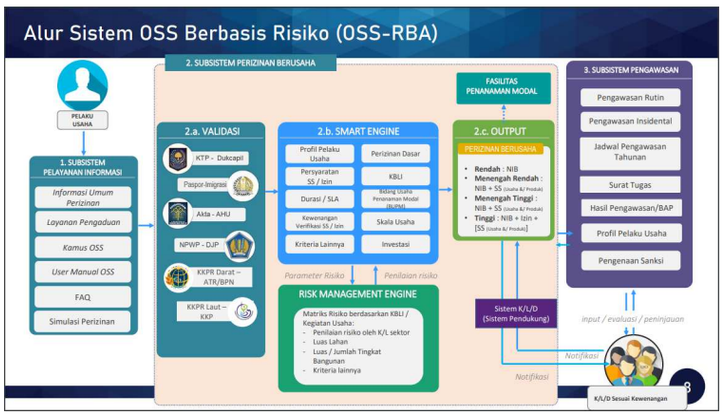
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

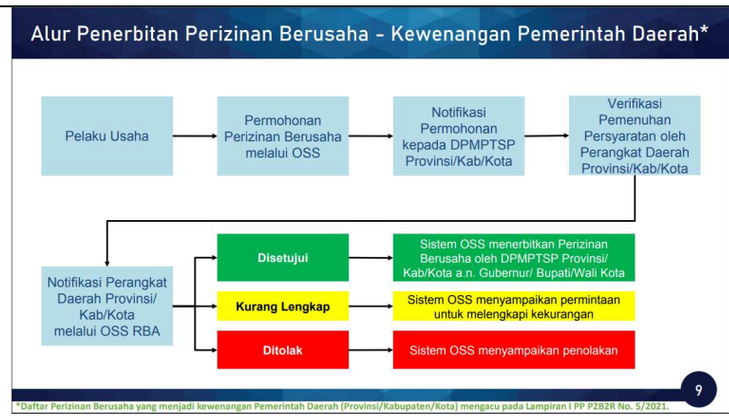
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47826 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

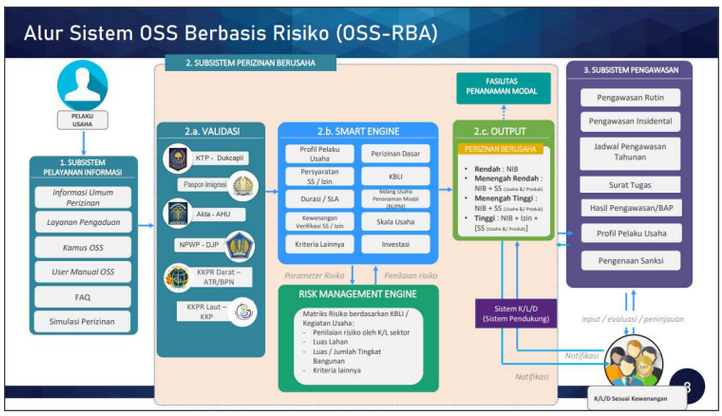
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

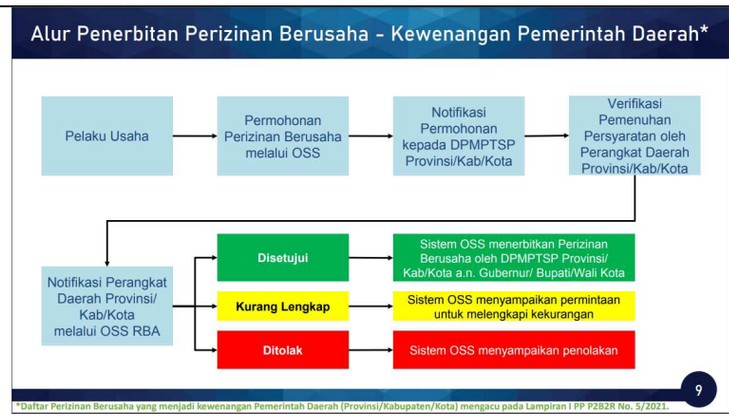
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47827 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Rokok dan Tembakau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

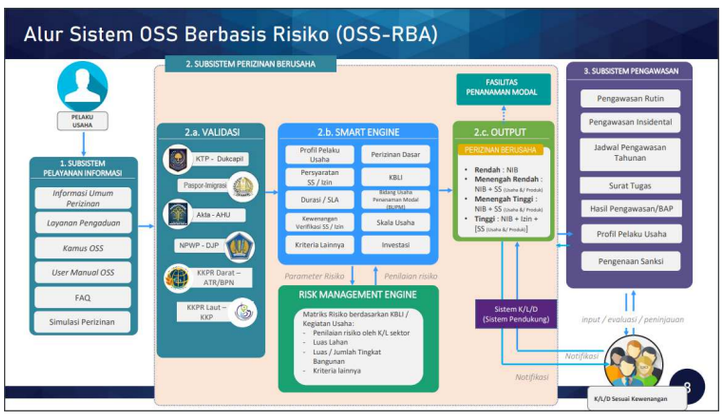
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

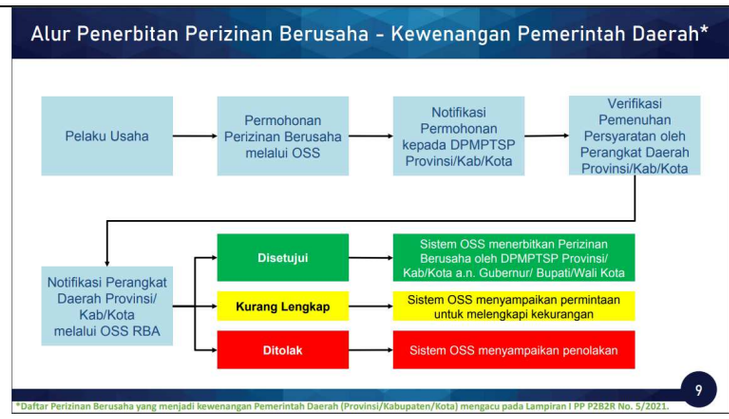
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47829 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Komoditi Makanan dan Minuman YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

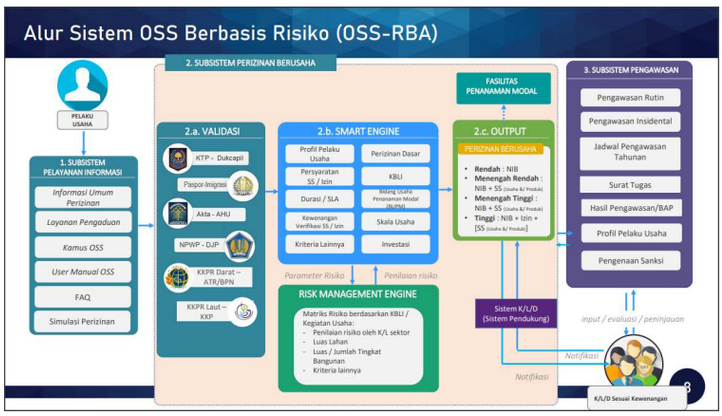
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

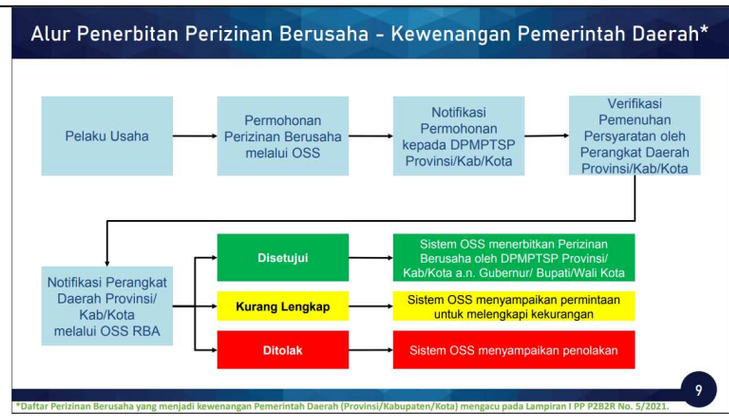
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47831 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Tekstil
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

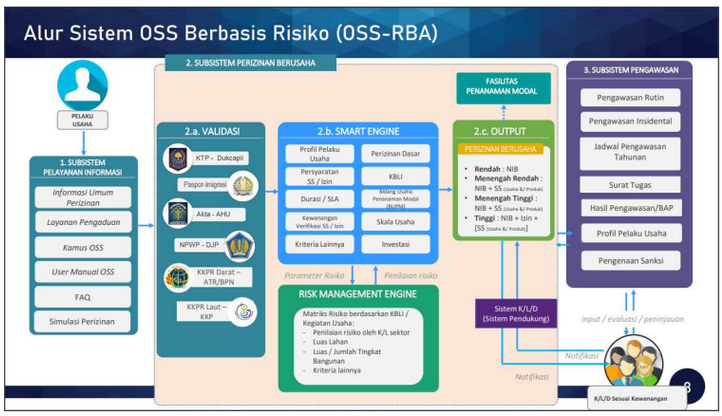
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

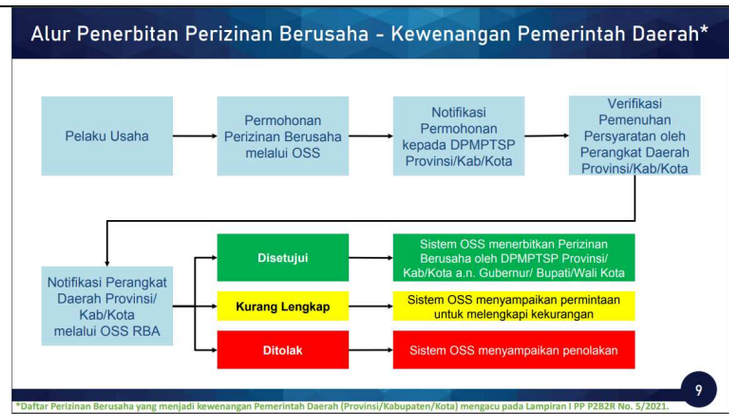
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47832 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Pakaian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

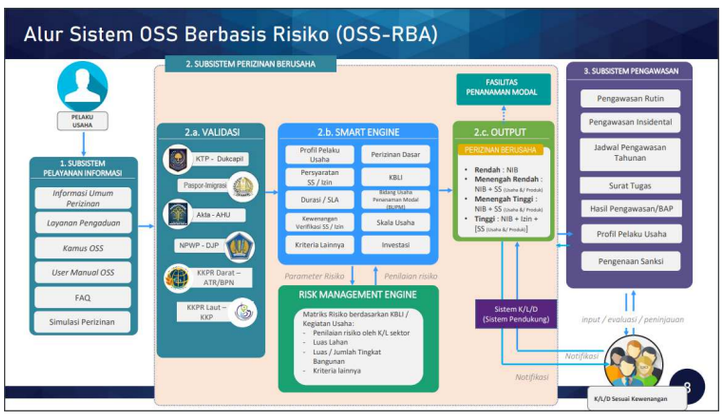
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

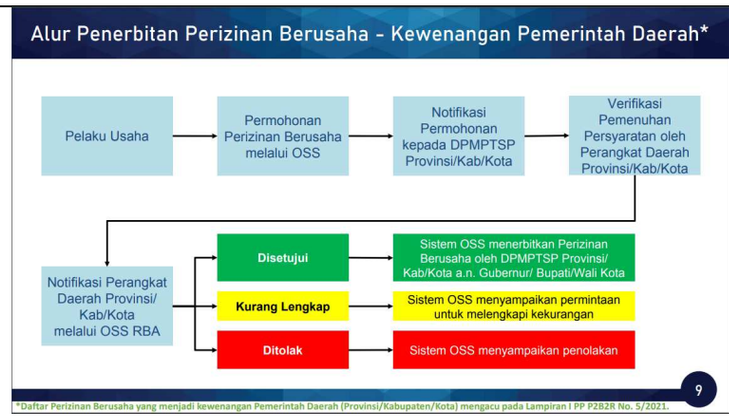
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47833 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Sepatu, Sandal dan Alas Kaki Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

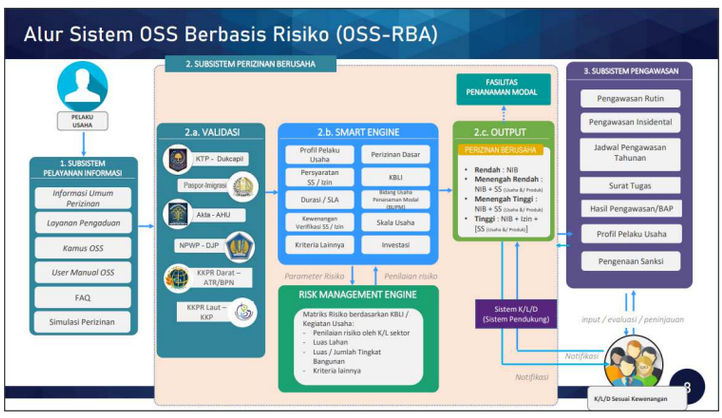
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

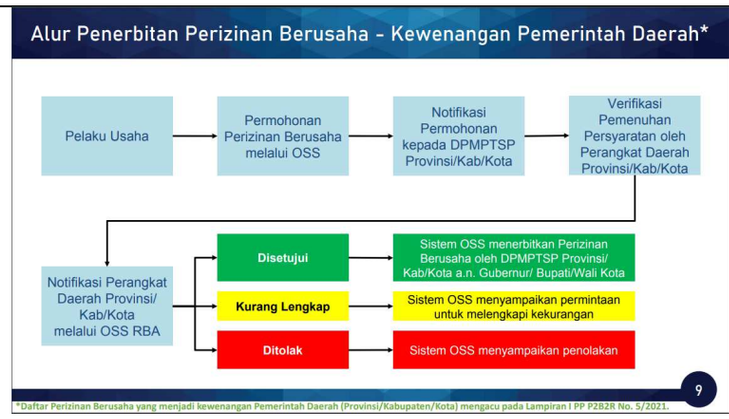
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47834 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Pelengkap Pakaian dan Benang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

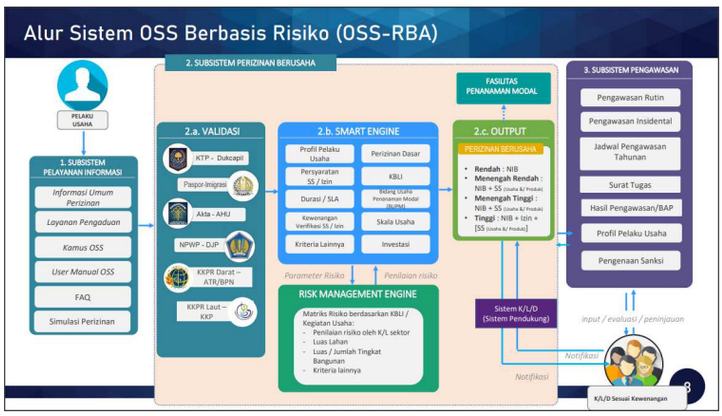
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

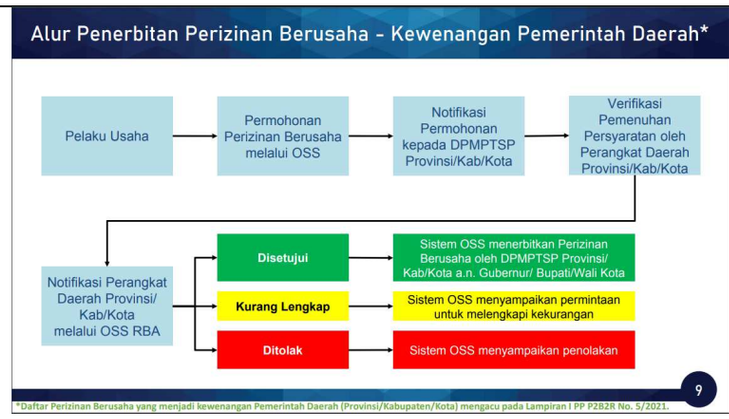
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47841 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Bahan Kimia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

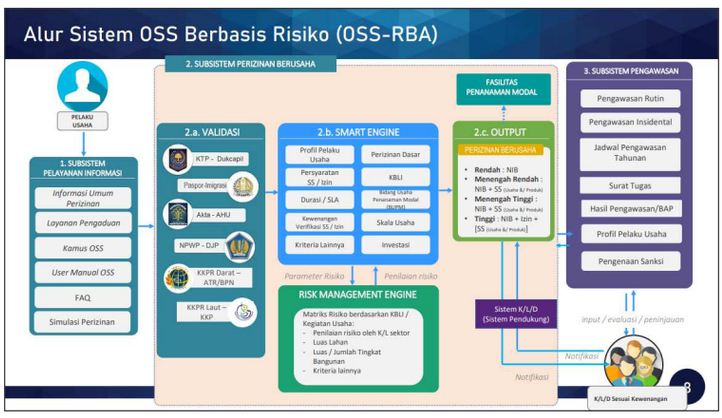
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

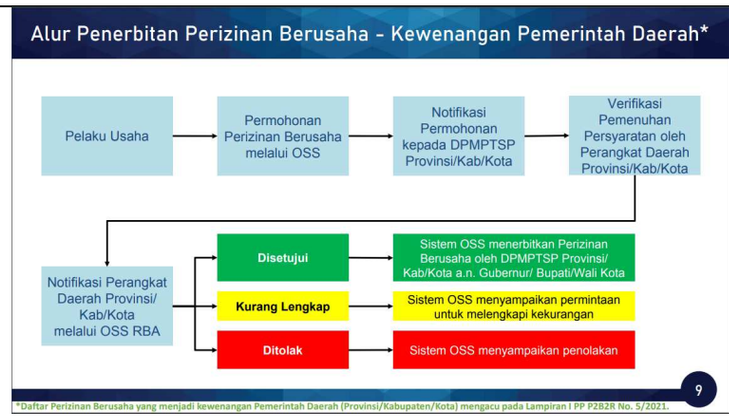
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47845 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Pupuk dan Pemberantas Hama
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

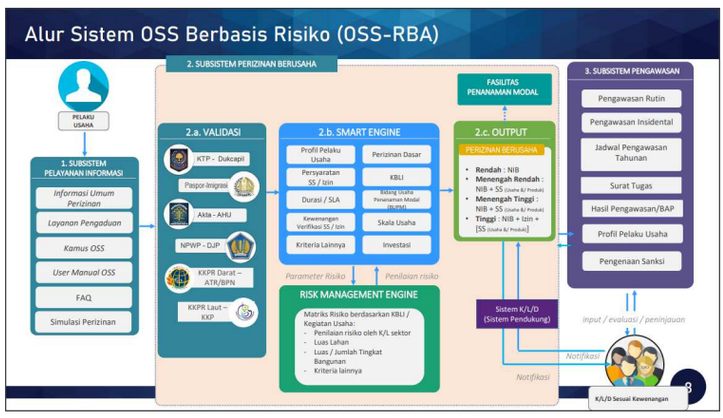
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

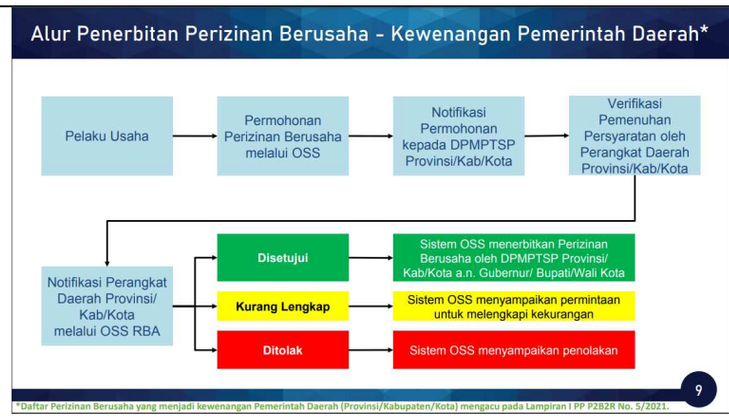
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47846 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Aromatik/Penyegar (Minyak Atsiri)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

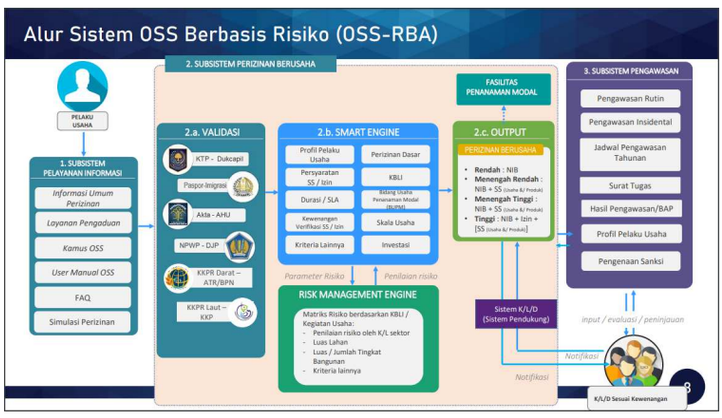
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

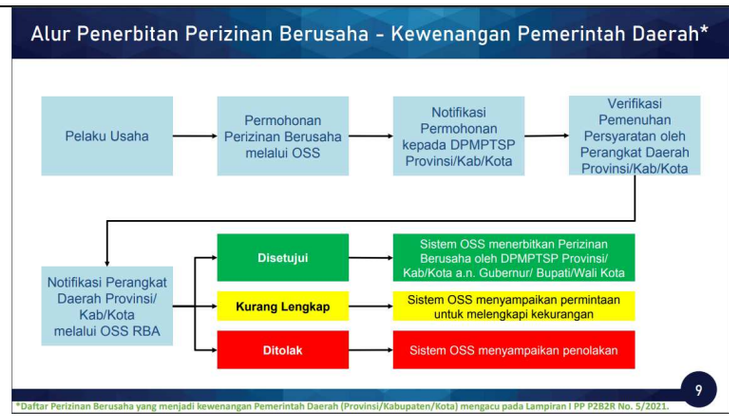
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47849 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Bahan Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium Ybdi YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

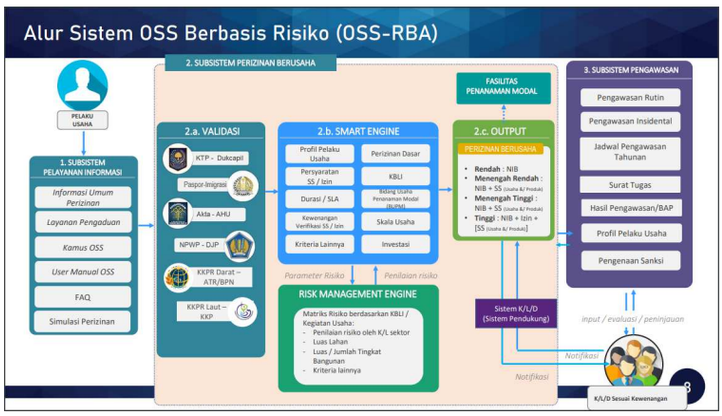
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

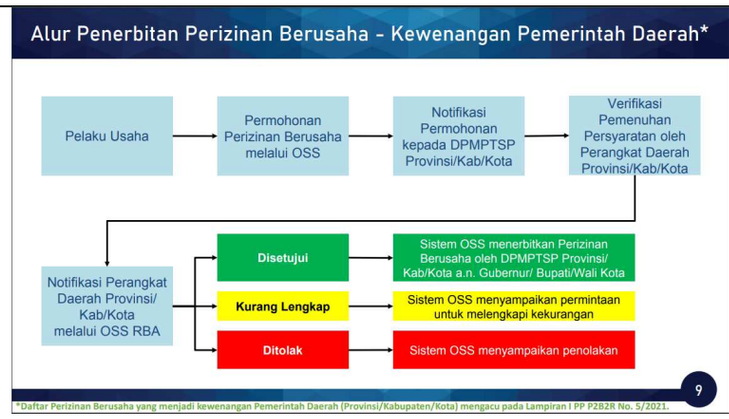
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47851 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Kaca Mata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

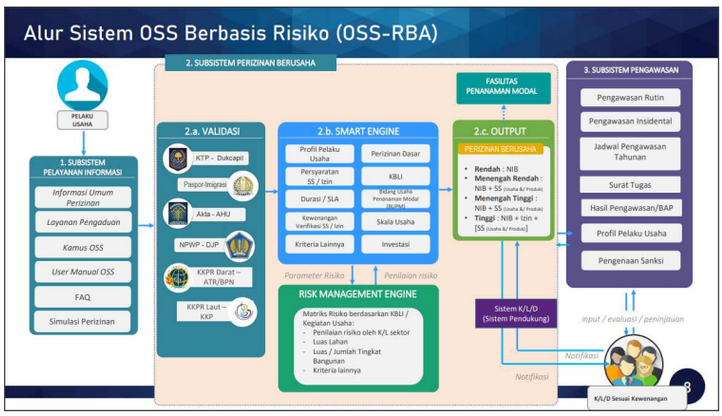
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

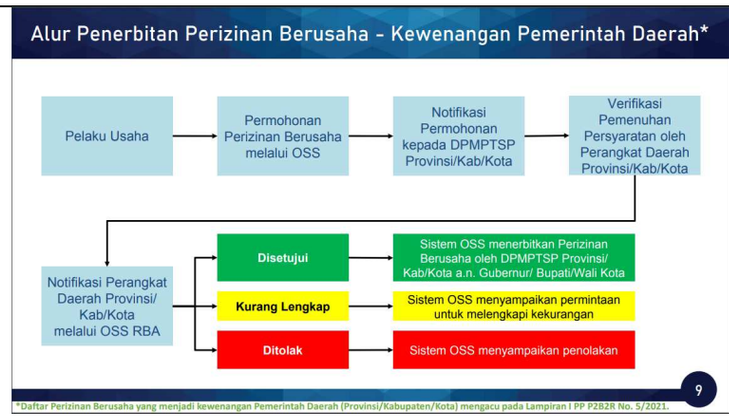
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47852 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Perhiasan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

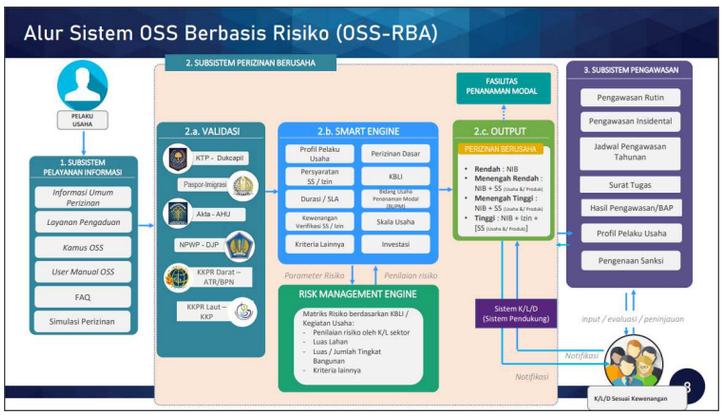
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

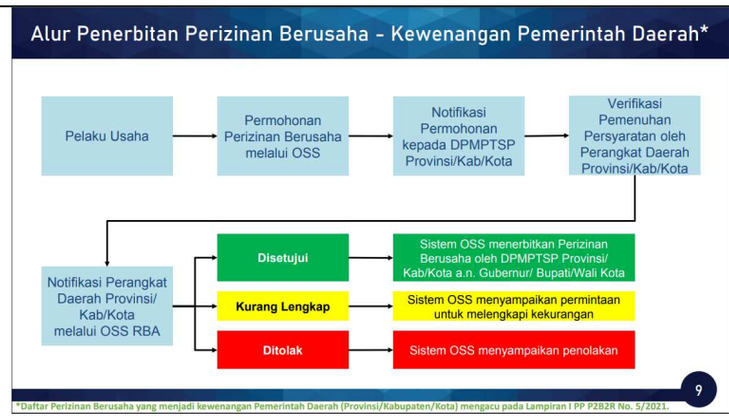
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47853 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Jam
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

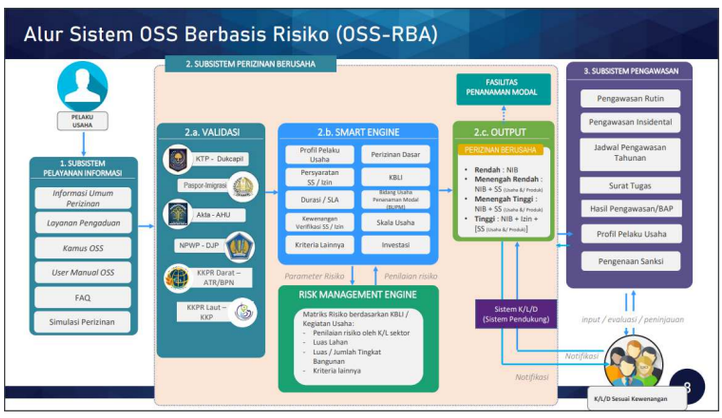
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

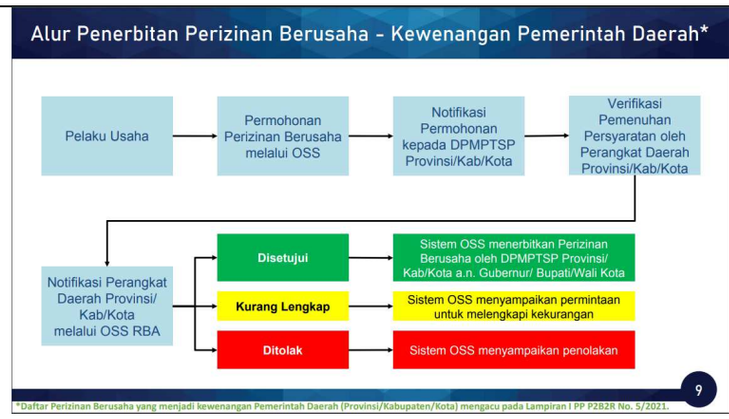
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47854 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Tas, Dompet, Koper, Ransel dan Sejenisnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

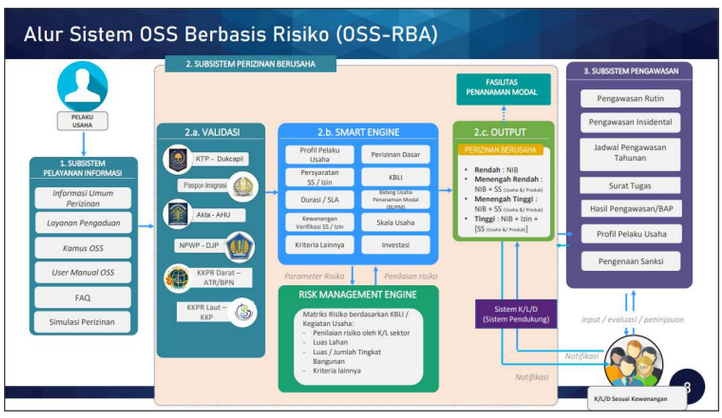
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

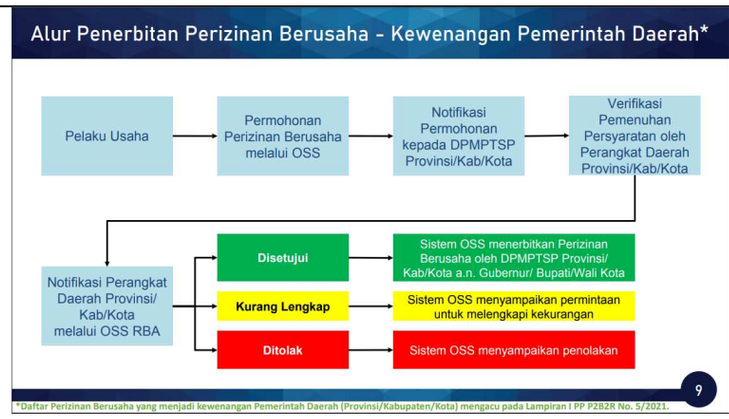
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47855 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Perlengkapan Pengendara Sepeda Motor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

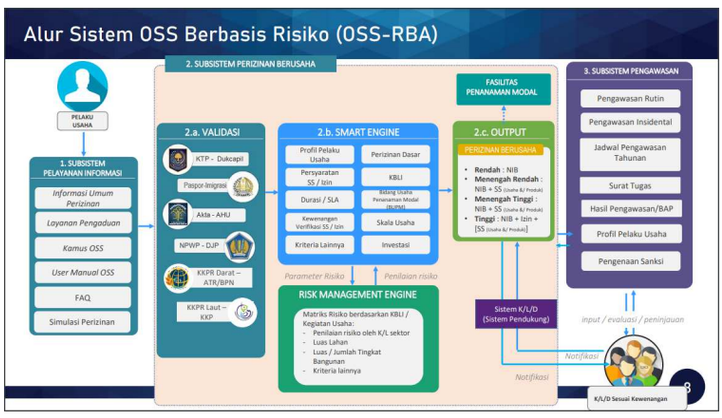
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

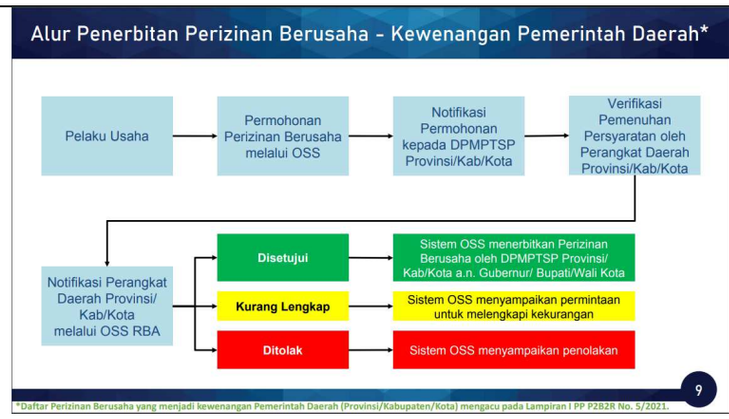
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47859 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Keperluan Pribadi Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

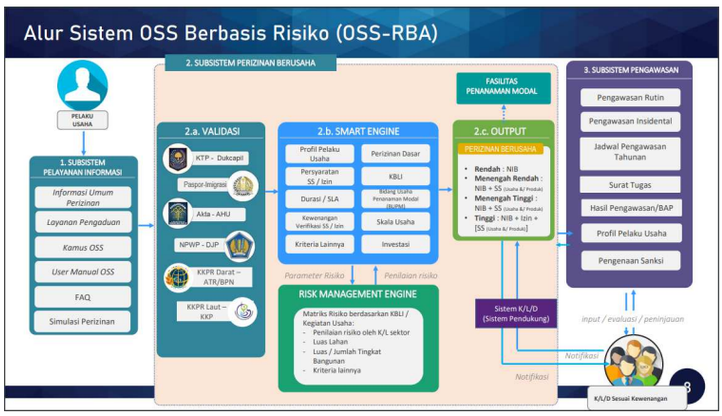
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

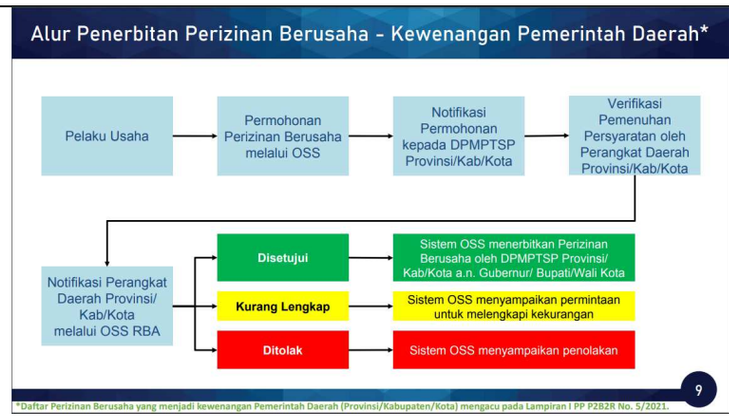
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47861 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Elektronik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

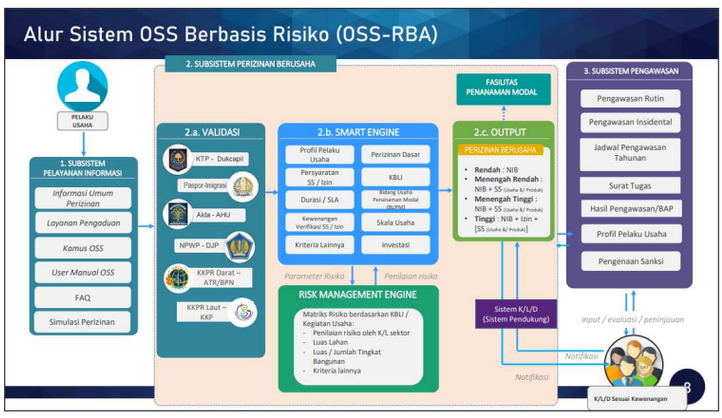
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

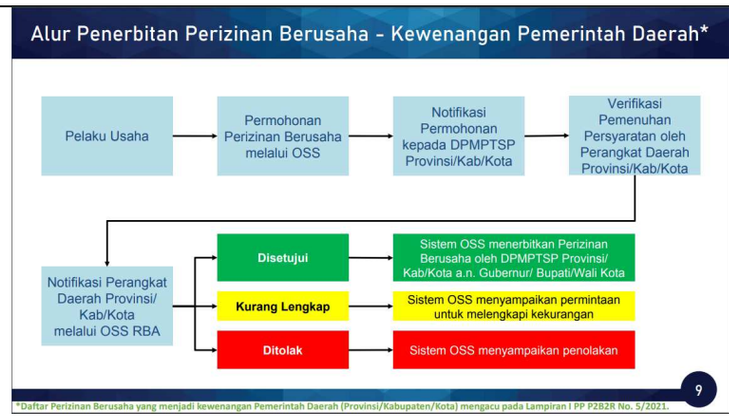
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47862 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Alat dan Perlengkapan Listrik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

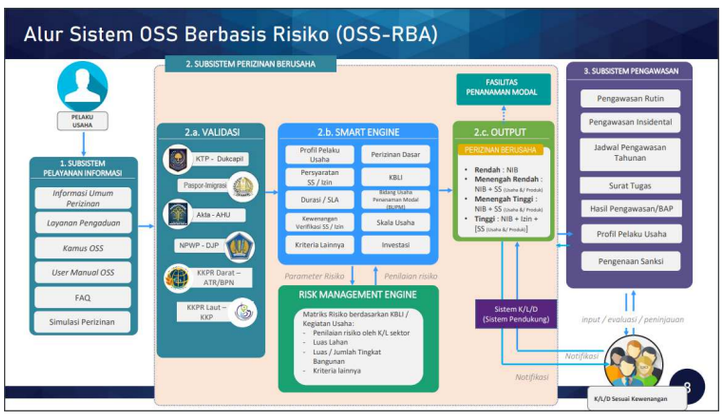
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

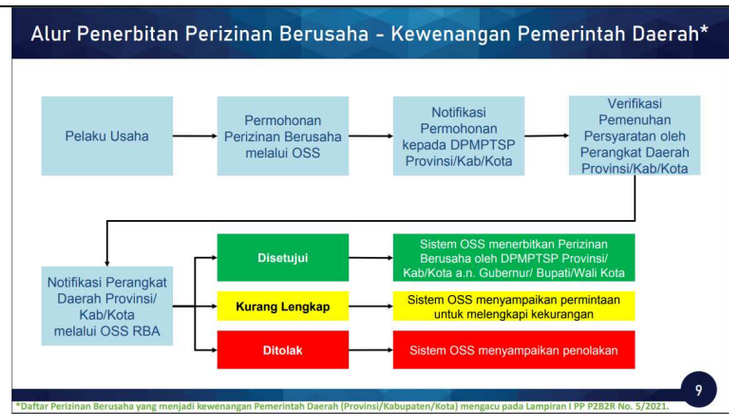
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47863 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Plastik/Melamin
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

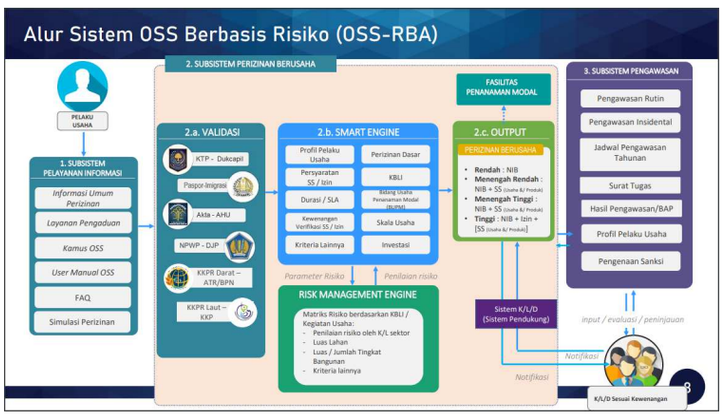
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

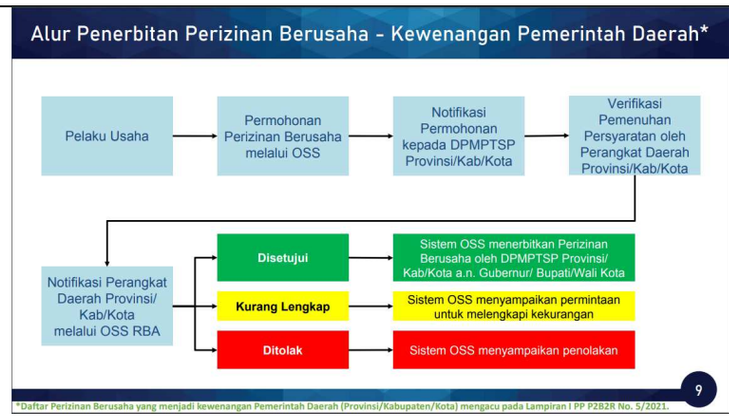
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47864 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Batu atau Tanah Liat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

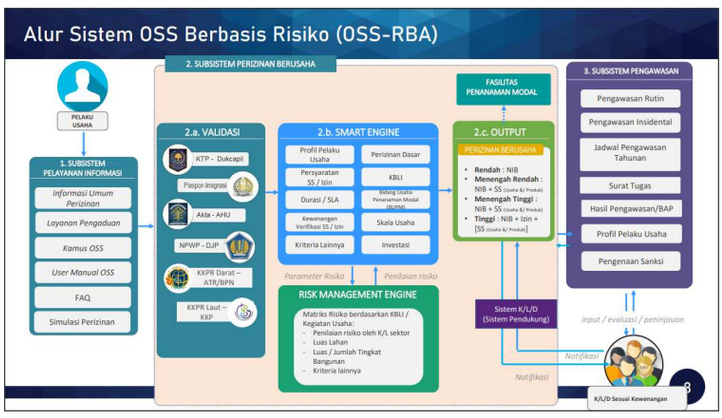
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

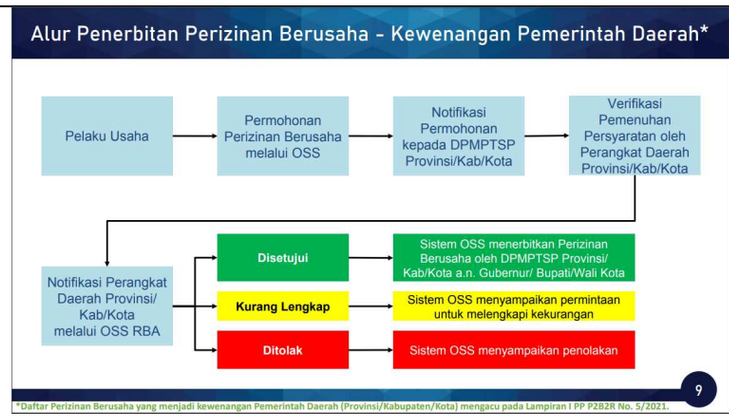
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47865 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Pecah Belah dan Perlengkapan Dapur dari Kayu, Bambu atau Rotan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

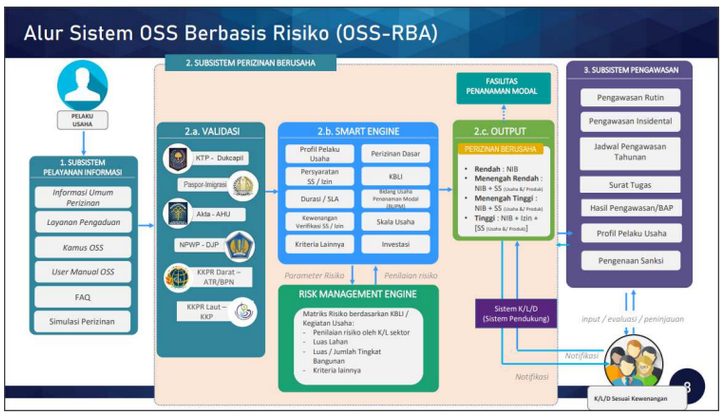
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

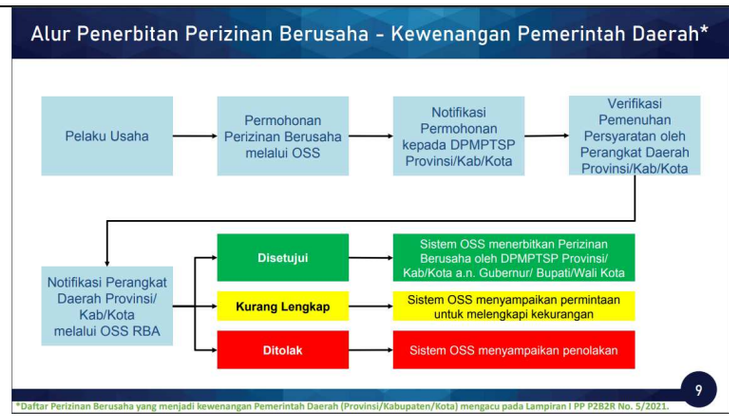
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47867 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Alat Kebersihan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

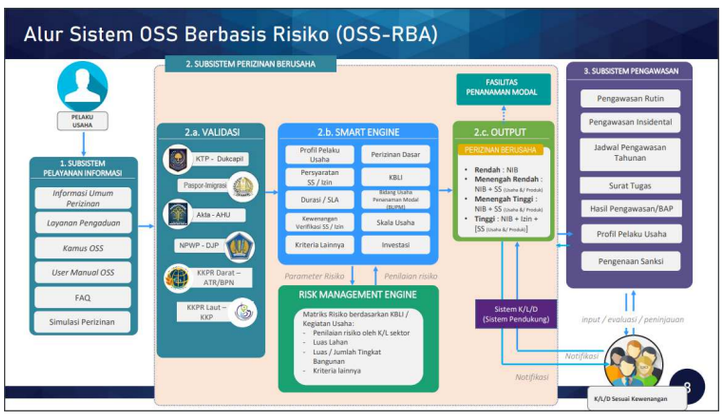
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

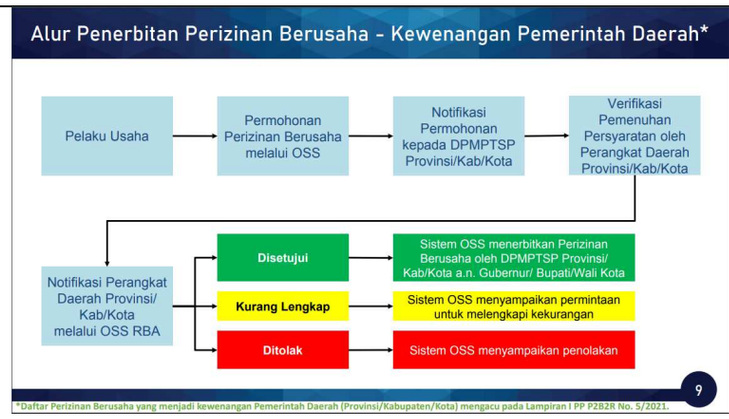
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47869 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Perlengkapan Rumah Tangga Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

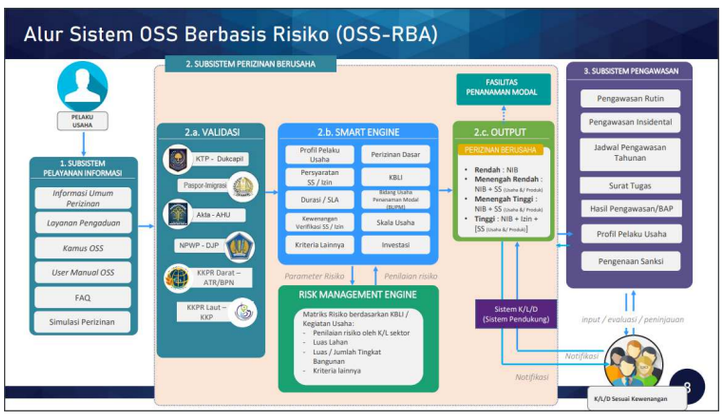
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

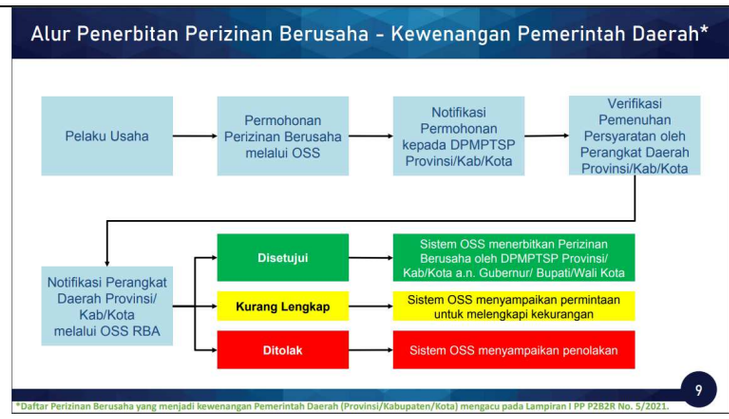
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47871 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Kertas, Karton dan Barang dari Kertas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

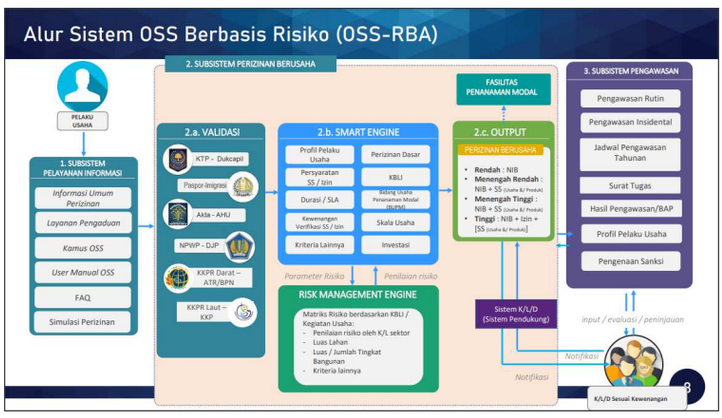
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

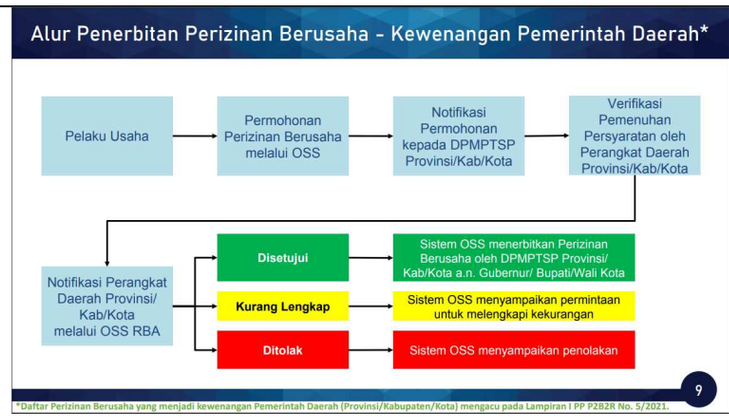
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47872 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Alat Tulis Menulis dan Gambar
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

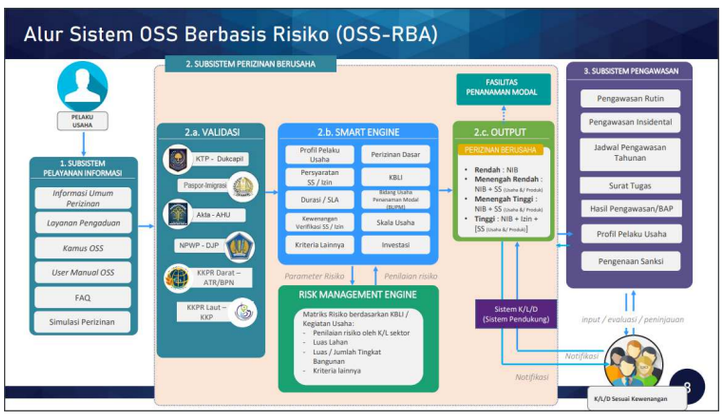
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

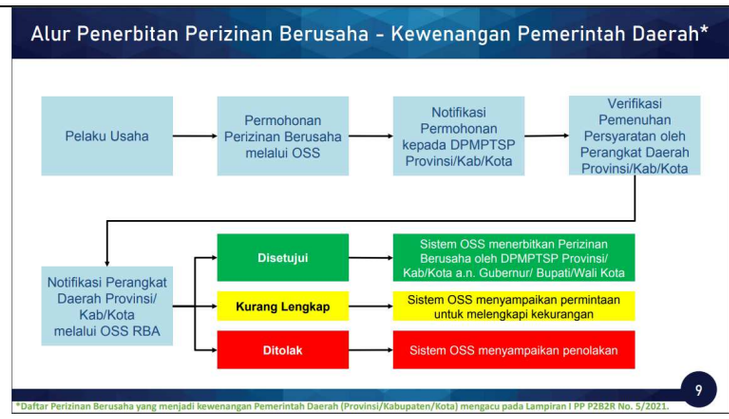
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47873 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Hasil Pencetakan dan Penerbitan .
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

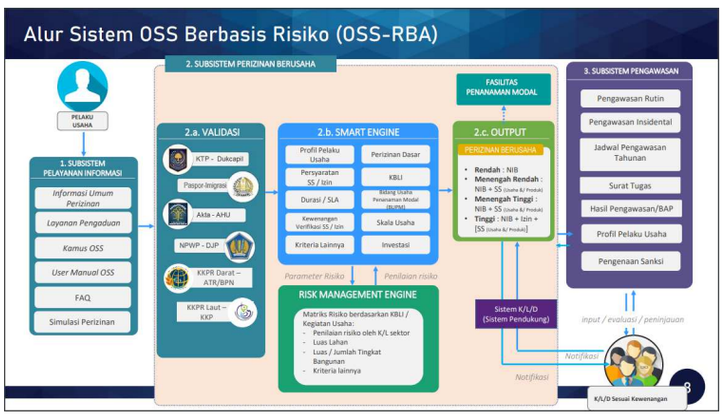
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

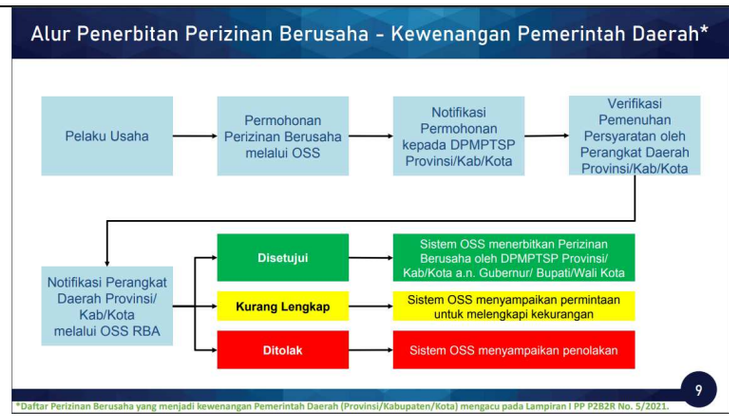
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47874 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Alat Olahraga dan Alat Musik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

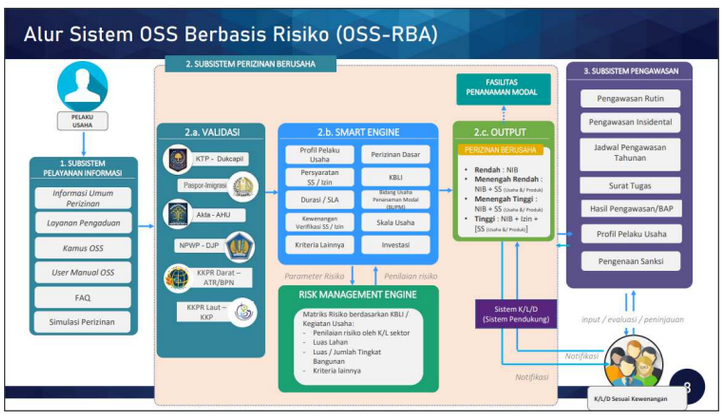
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

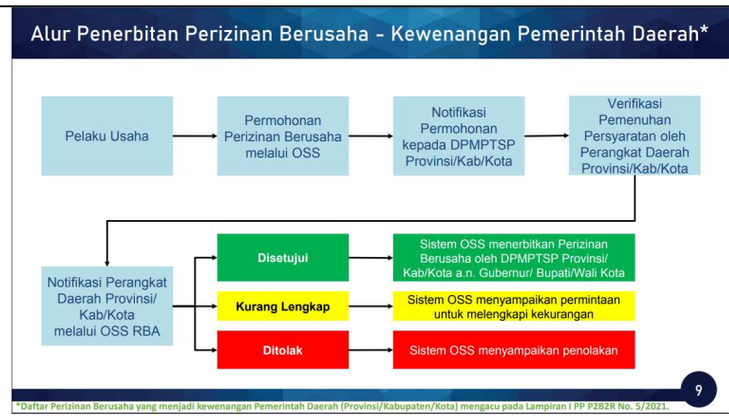
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47875 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Alat Fotografi, Alat Optik dan Perlengkapannya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

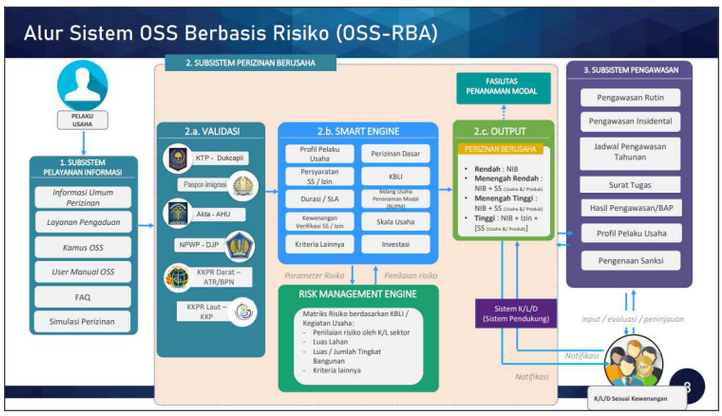
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

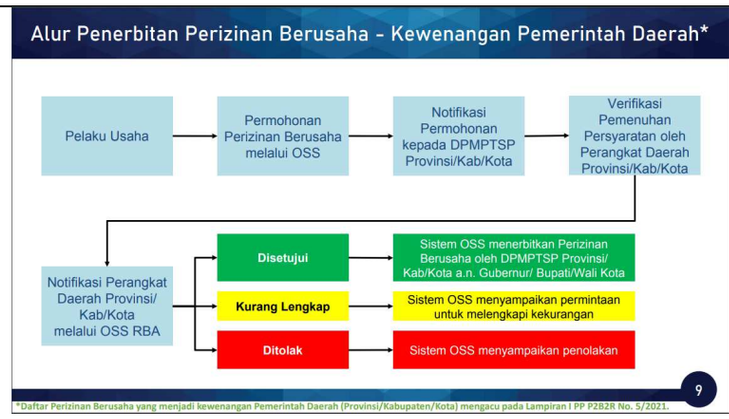
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47876 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Mesin Kantor
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

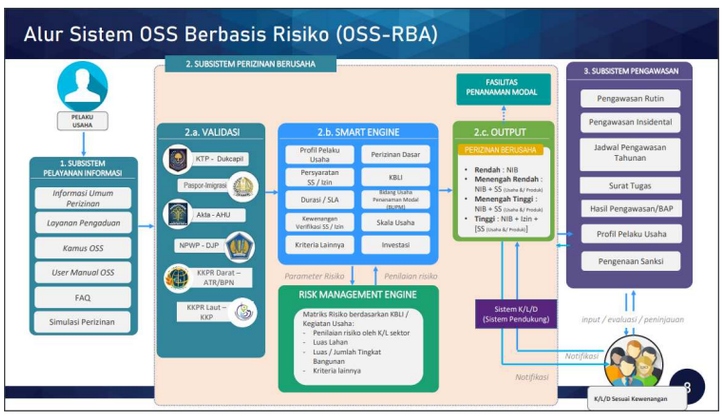
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

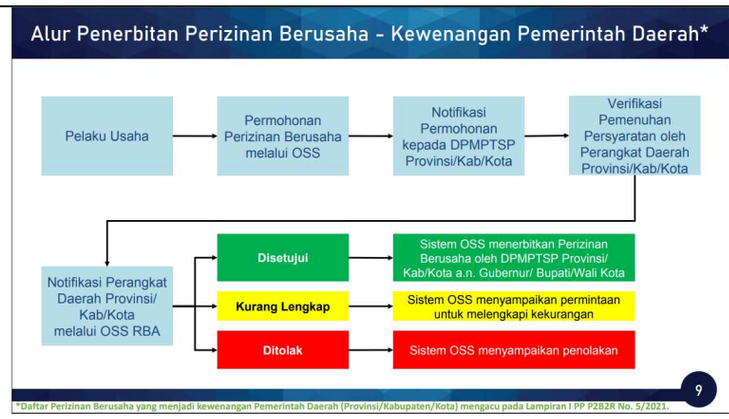
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47877 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Peralatan Telekomunikasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

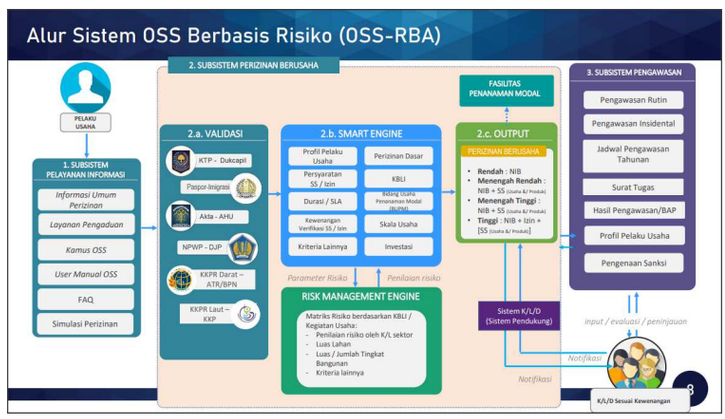
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

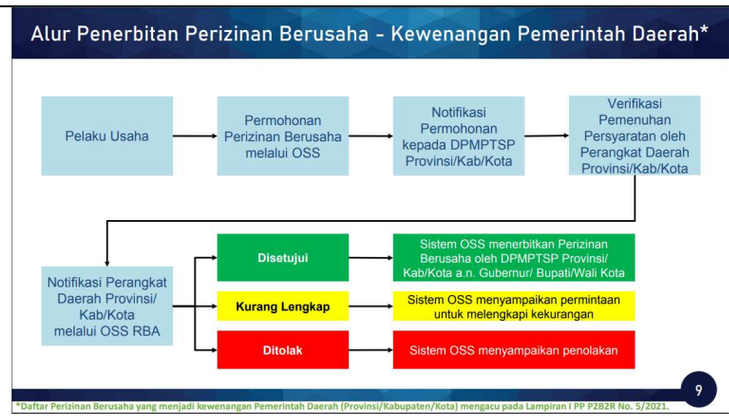
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47879 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Campuran Kertas, Karton, Barang dari Kertas, Alat Tulis-Menulis, Alat Gambar, Hasil Pencetakan, Penerbitan dan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

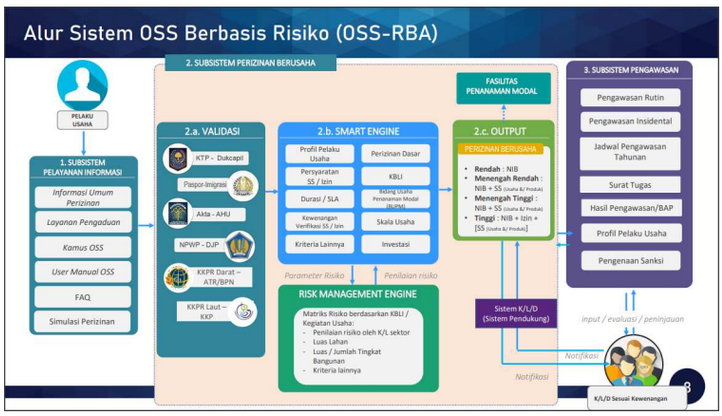
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

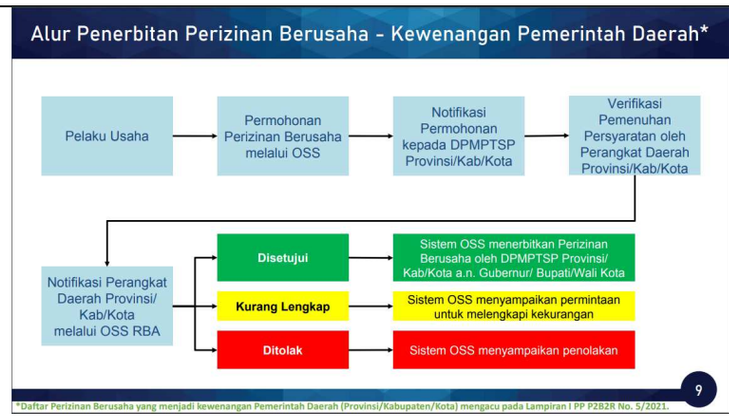
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47881 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Kerajinan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

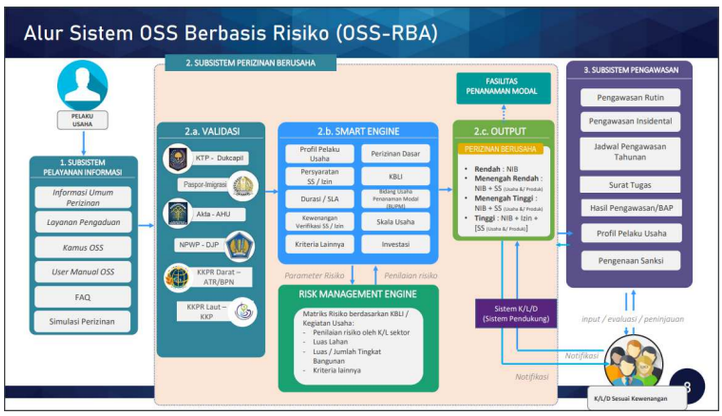
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

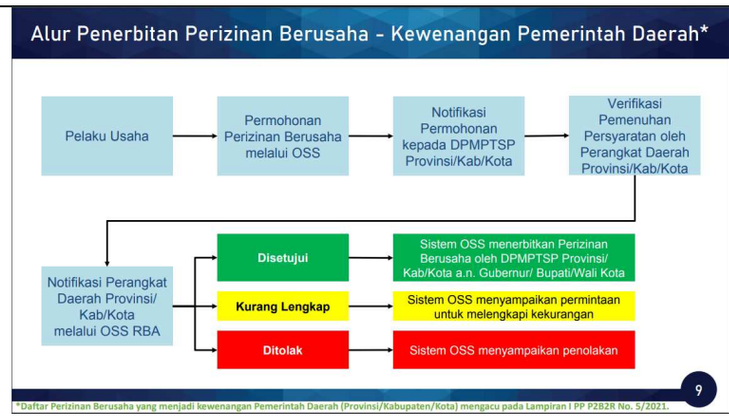
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47882 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Mainan Anak-Anak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

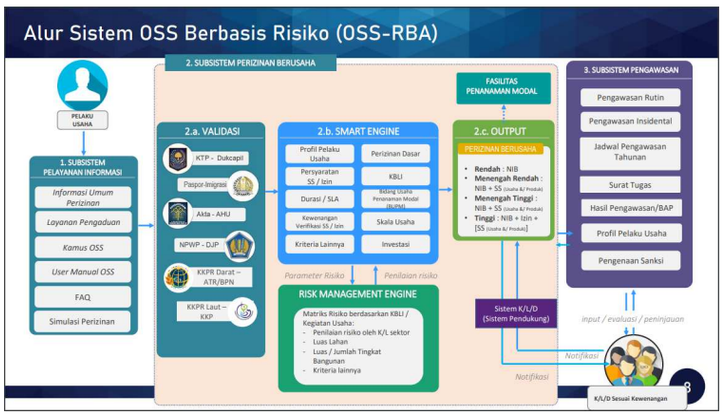
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

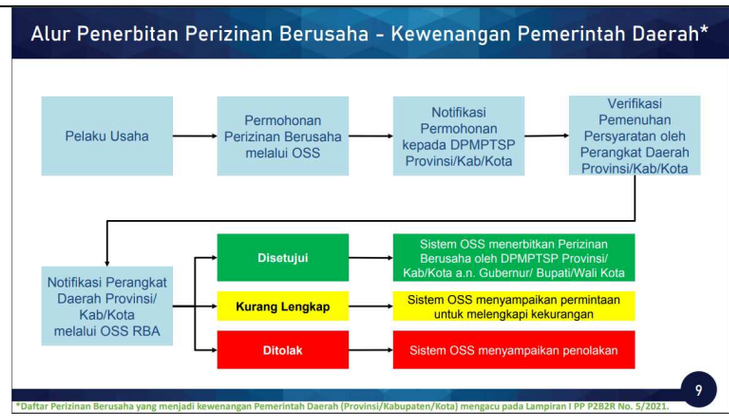
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47883 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Lukisan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

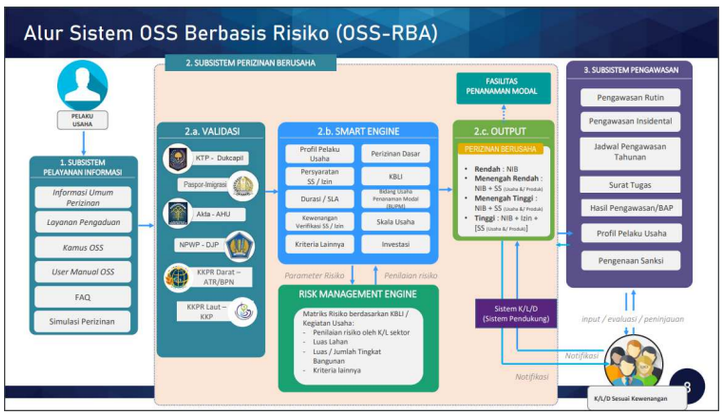
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

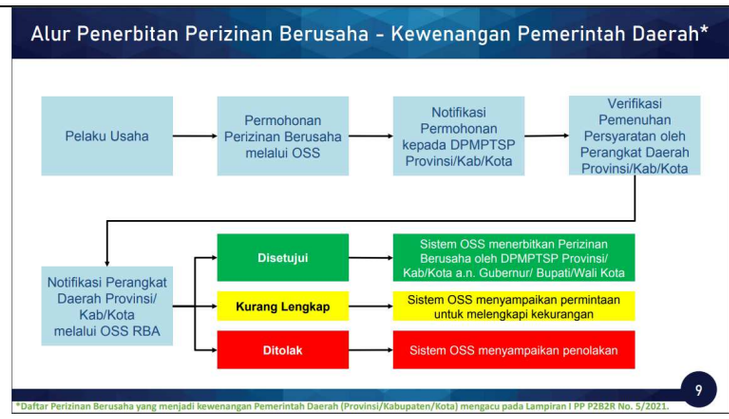
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47893 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Antik
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

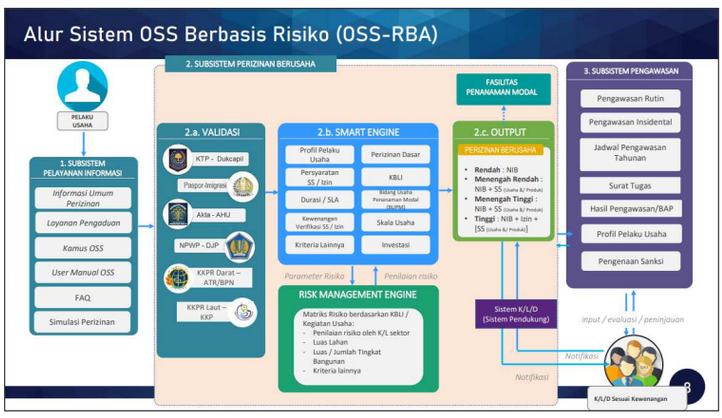
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

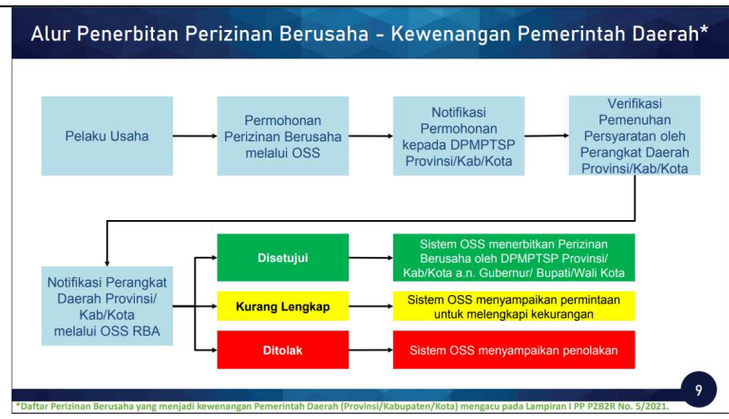
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47894 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Bekas Perlengkapan Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

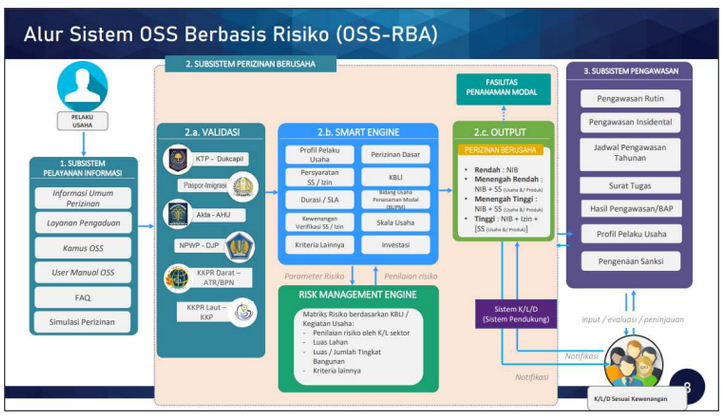
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

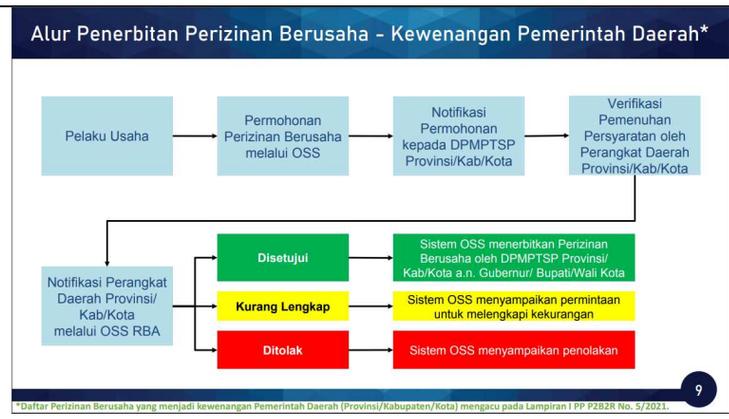
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47895 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Perlengkapan Pribadi Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

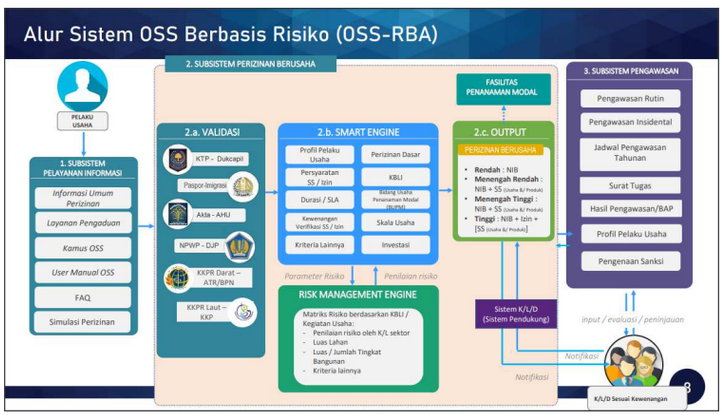
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

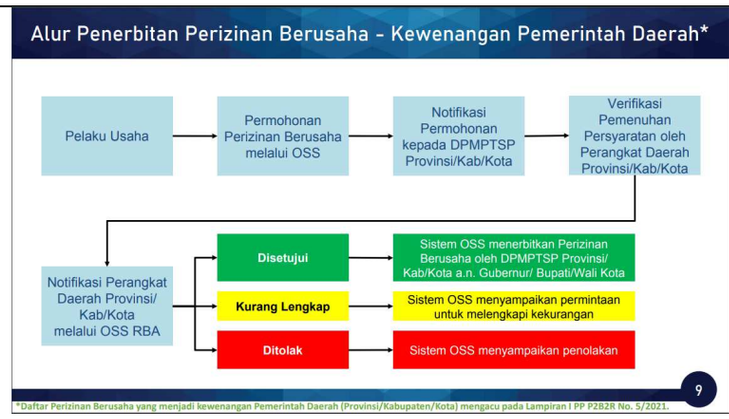
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47896 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Listrik dan Elektronik Bekas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

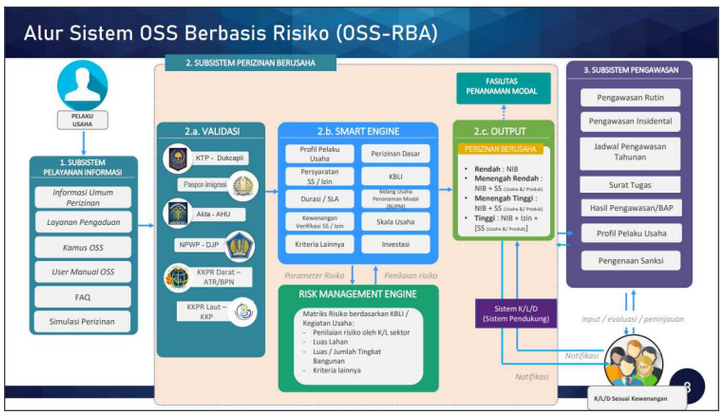
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

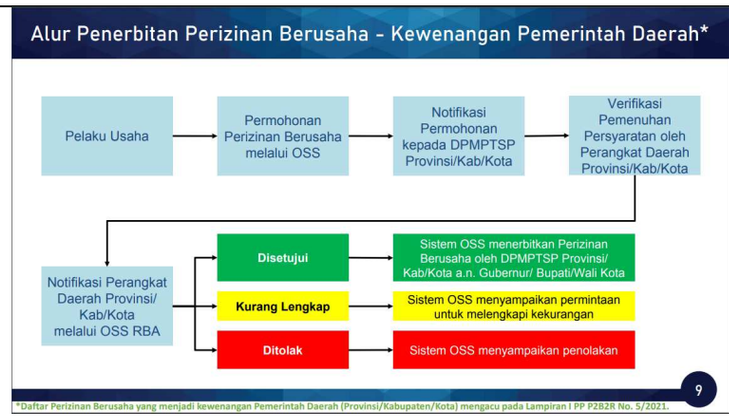
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47897 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Bekas Campuran
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

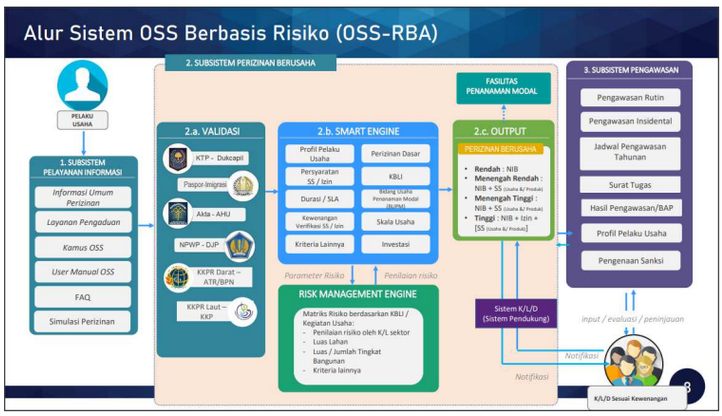
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

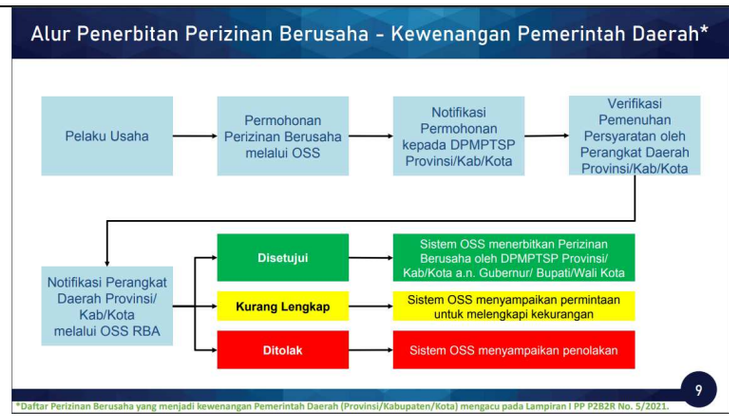
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47899 Perdagangan Eceran Kaki Lima dan Los Pasar Barang Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

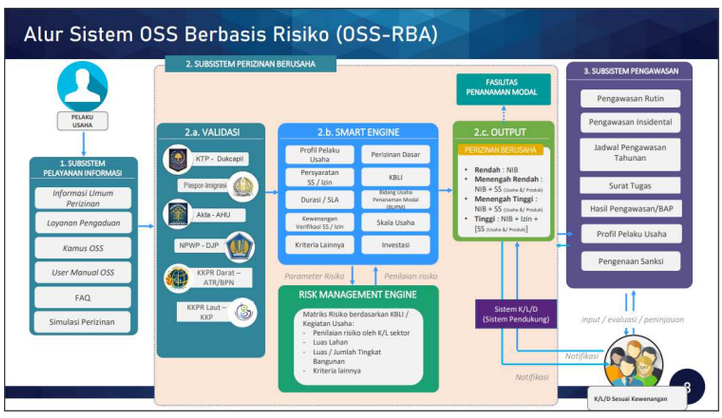
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

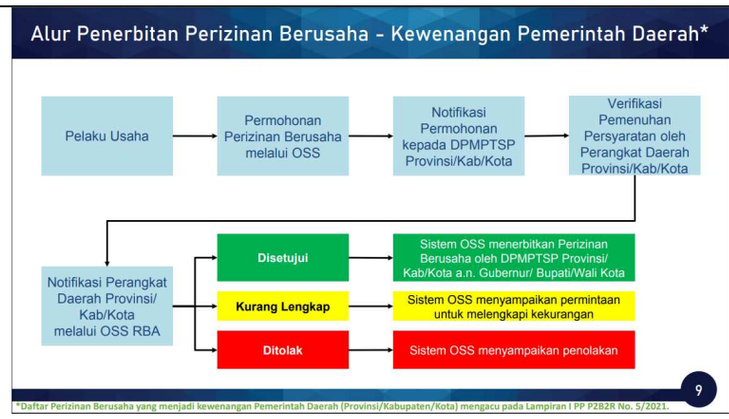
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47911 Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Makanan, Minuman, Tembakau, Kimia, Farmasi, Kosmetik dan Alat Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

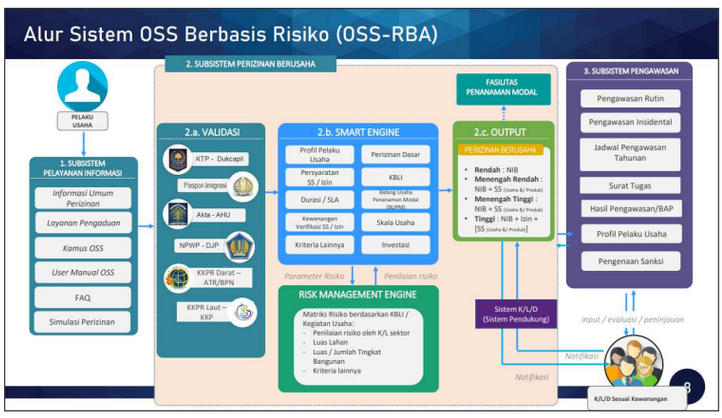
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

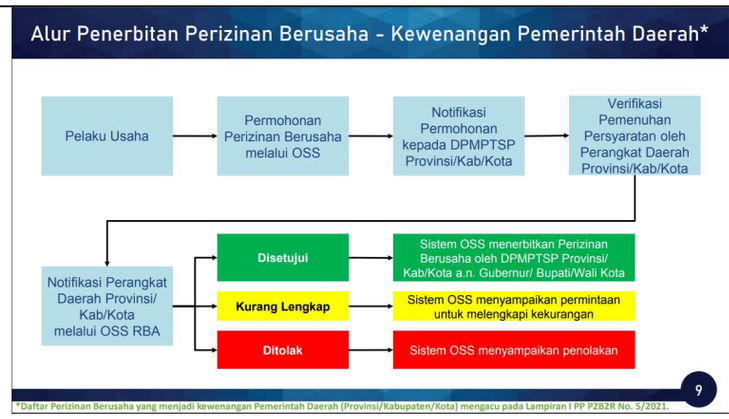
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47912 Perdagangan Eceran melalui Media untuk Komoditi Tekstil, Pakaian, Alas Kaki dan Barang Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

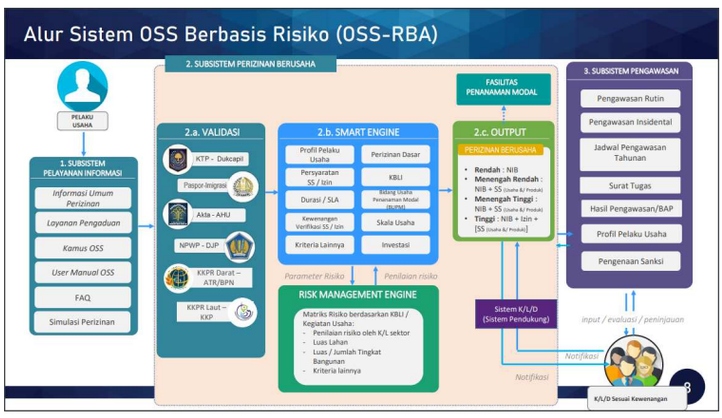
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

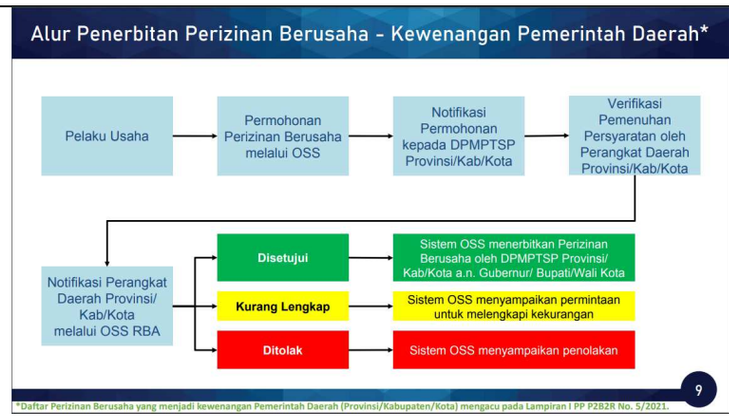
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47913 Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Perlengkapan Rumah Tangga dan Perlengkapan Dapur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

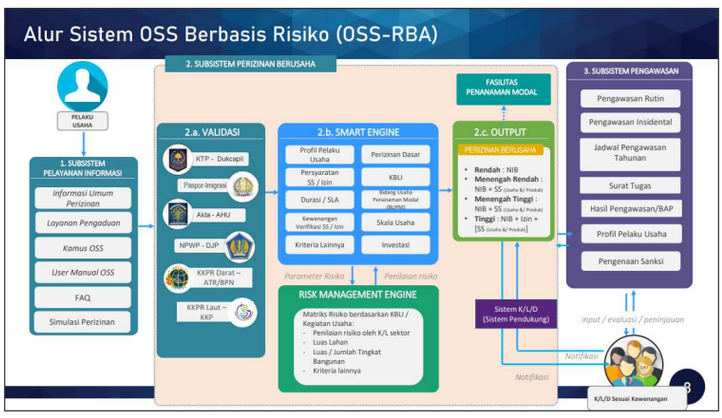
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

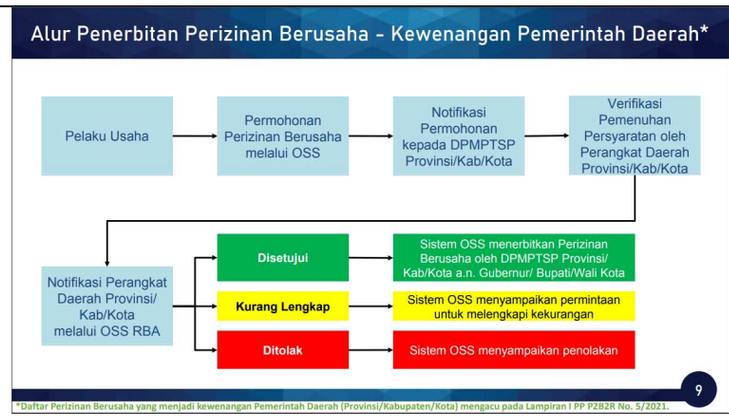
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47914 Perdagangan Eceran melalui Media untuk Barang Campuran Sebagaimana Tersebut dalam 47911 s.d. 47913
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

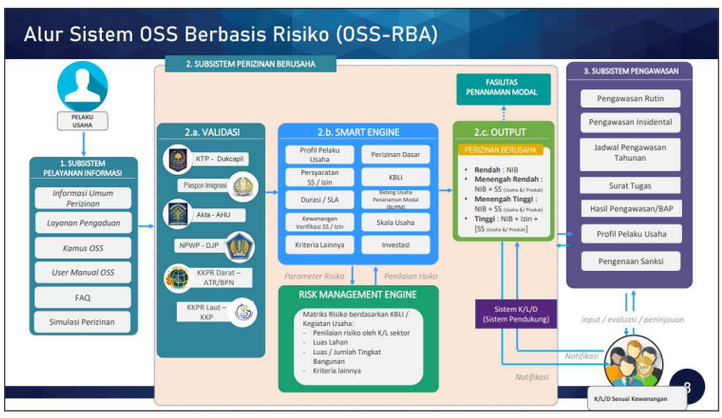
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

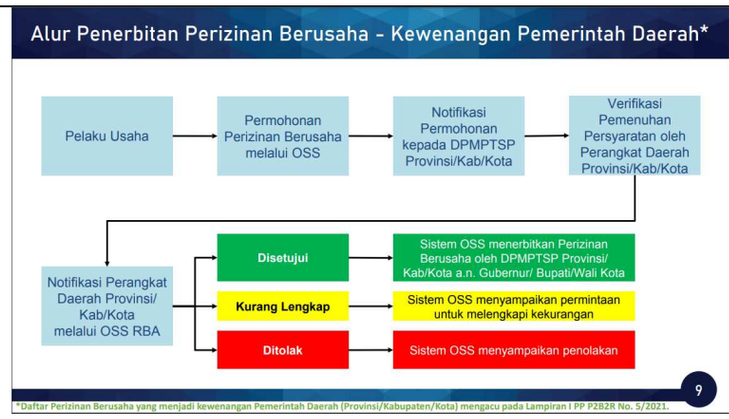
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47919 Perdagangan Eceran melalui Media untuk Berbagai Mac am Barang Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

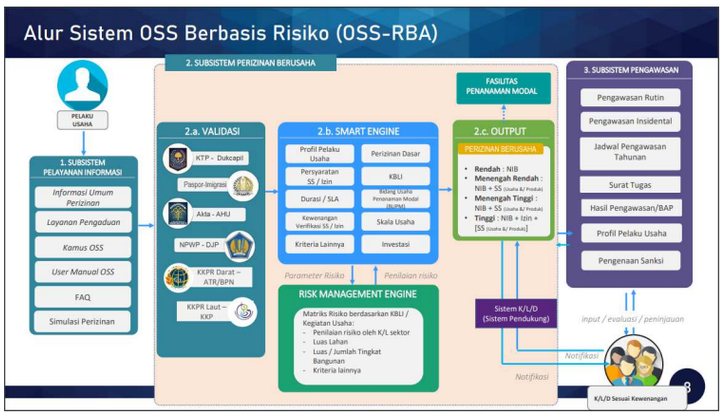
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

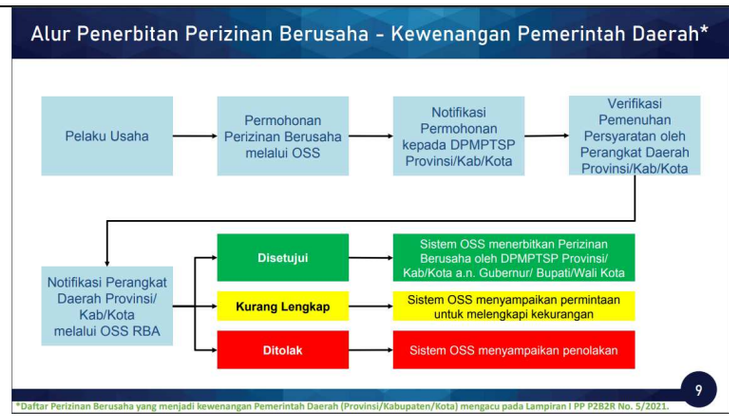
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47920 Perdagangan Eceran Atas Dasar Balas Jasa (Fee) atau Kontrak
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

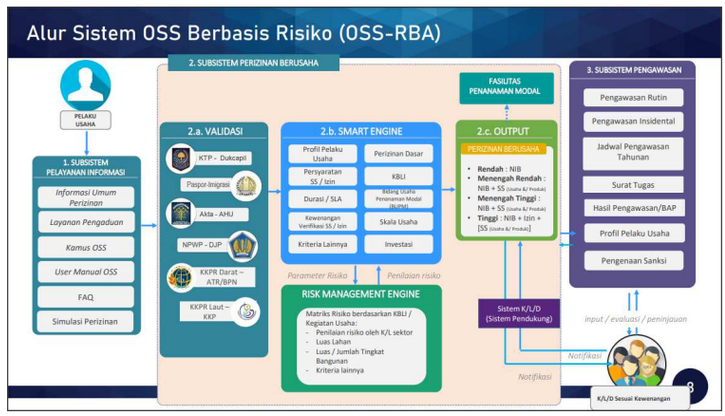
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

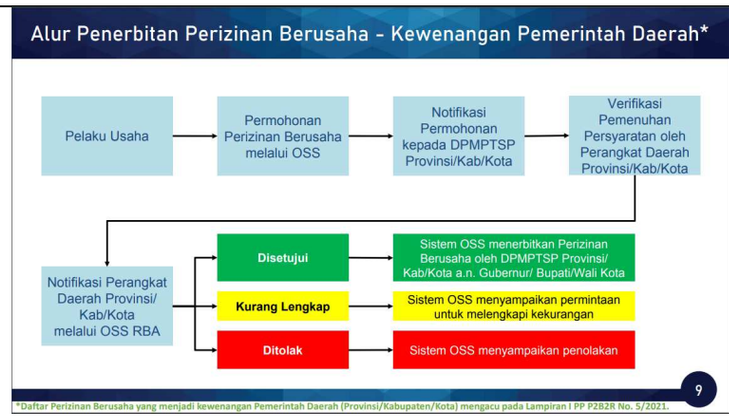
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47991 Perdagangan Eceran Keliling Komoditi Makanan dari Hasil Pertanian
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

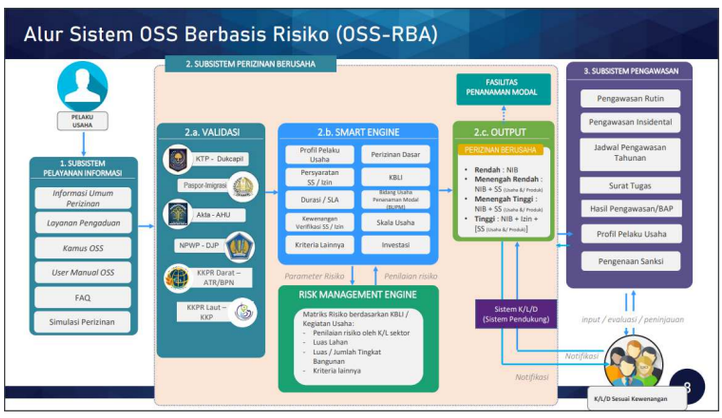
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

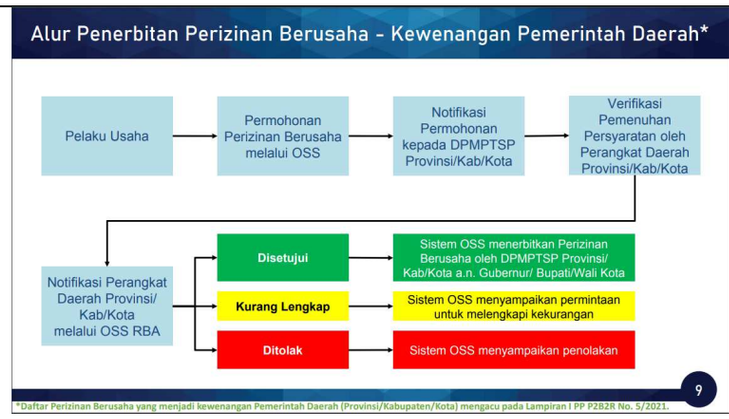
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47992 Perdagangan Eceran Keliling Komoditi Makanan, Minuman atau Tembakau Hasil Industri Pengolahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

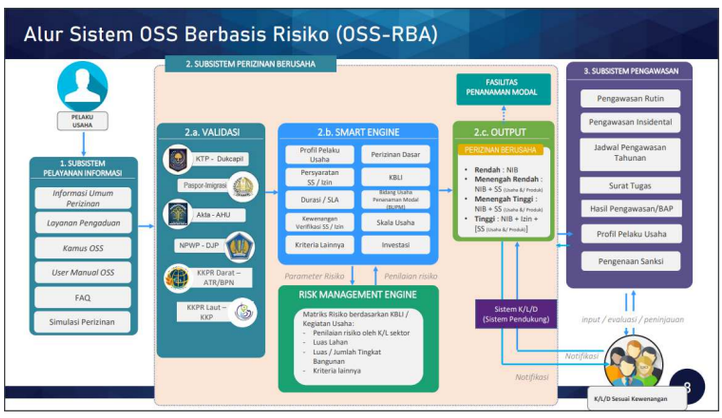
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

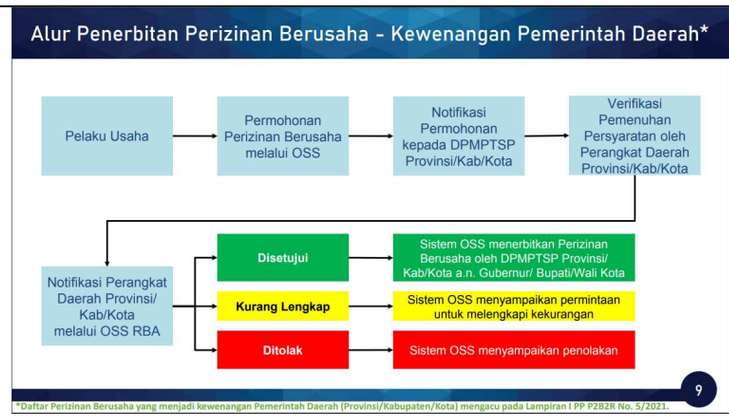
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47993 Perdagangan Eceran Keliling Bahan Kimia, Farmasi, Komestik dan Alat Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

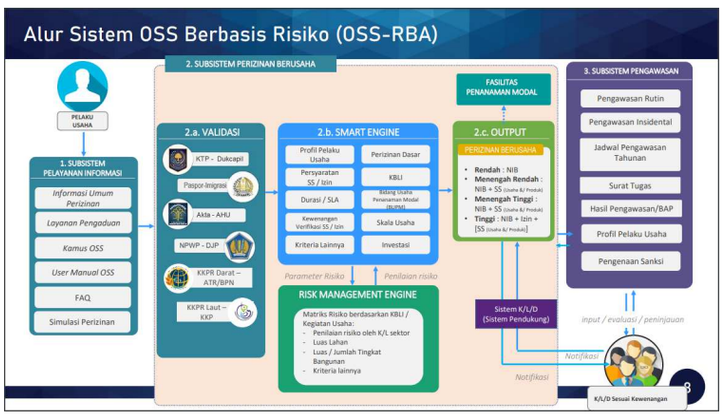
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

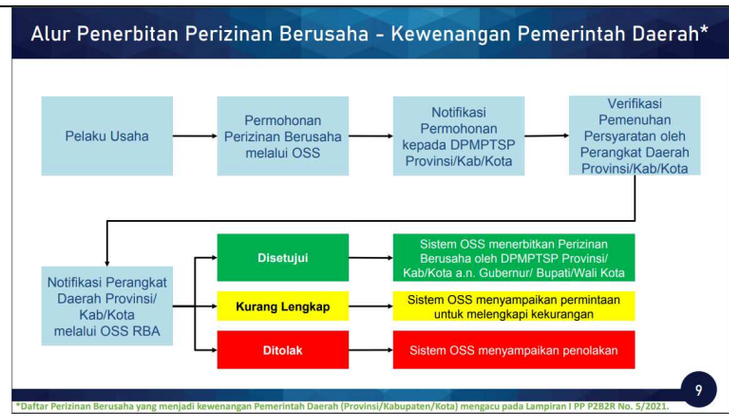
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47994 Perdagangan Eceran Keliling Tekstil, Pakaian, Alas Kaki dan Barang Keperluan Pribadi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

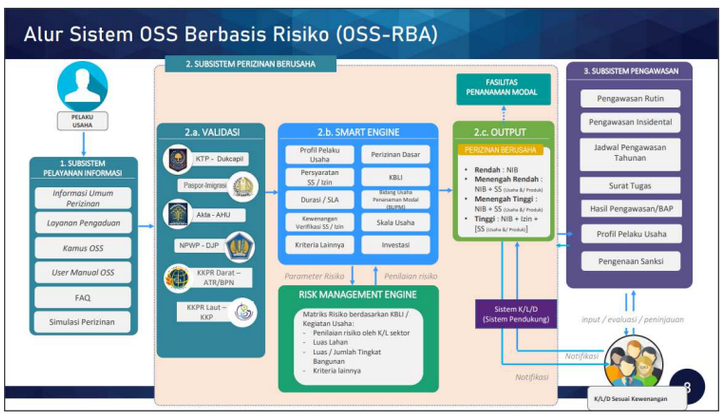
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

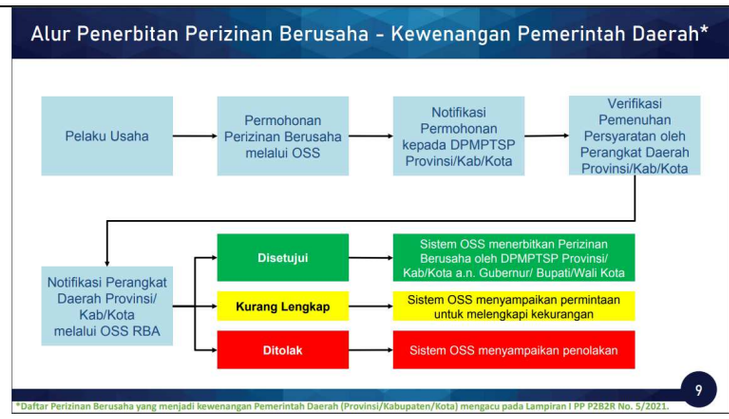
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47995 Perdagangan Eceran Keliling Perlengkapan Rumah Tangga dan Perlengkapan Dapur
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

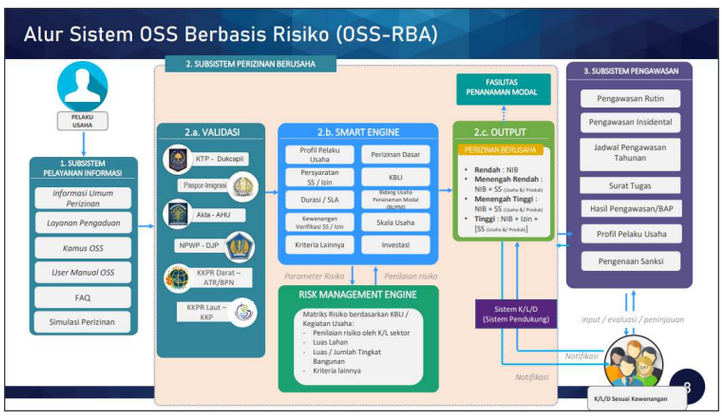
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

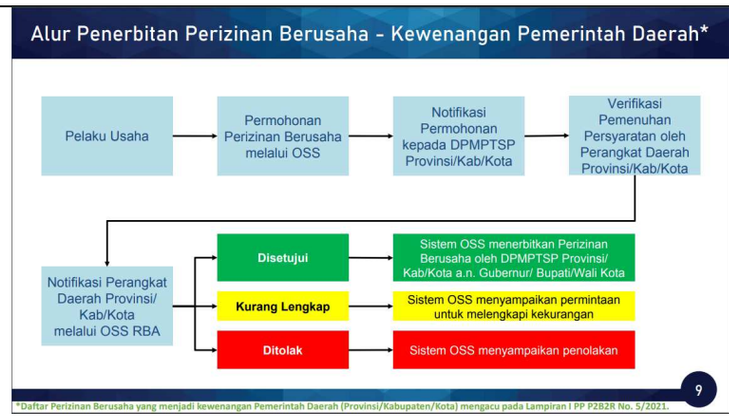
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47997 Perdagangan Eceran Keliling Kertas, Barang dari Kertas, Alat Tulis, Barang Cetakan, Alat Olahraga, Alat Musik, Alat Fotografi dan Komputer
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

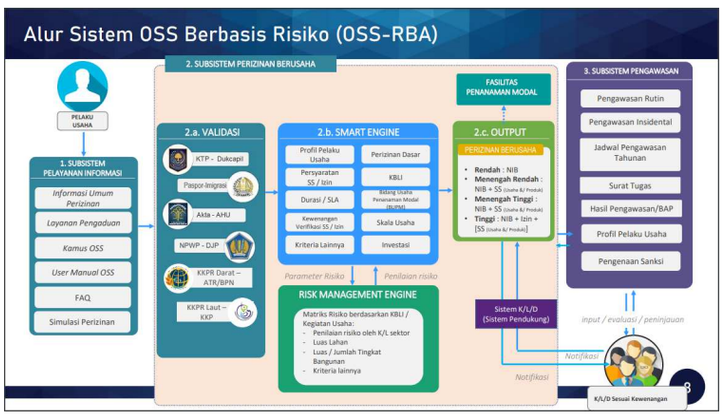
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

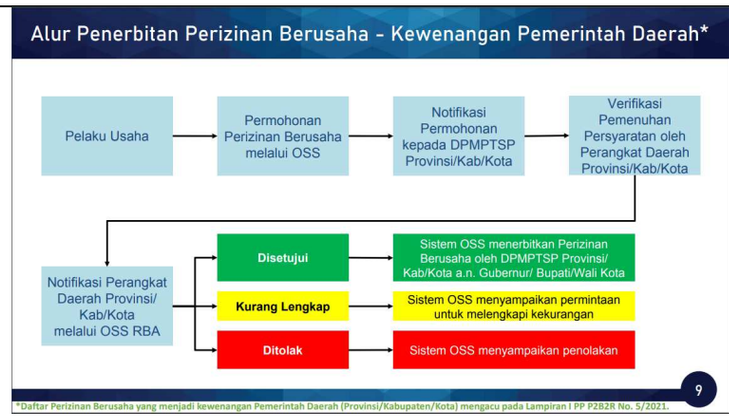
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47998 Perdagangan Eceran Keliling Barang Kerajinan. Mainan Anak-Anak dan Lukisan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat; 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

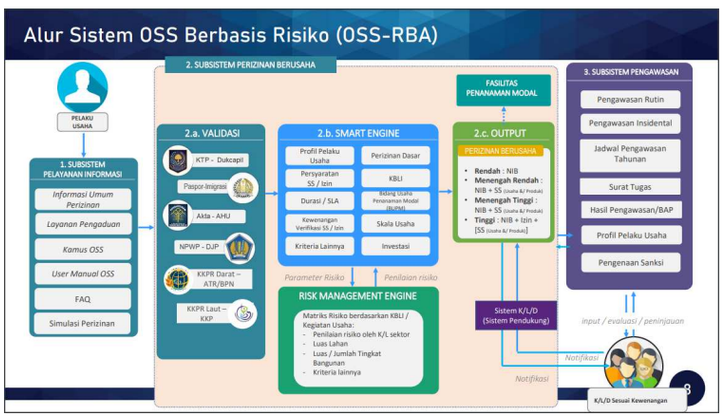
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

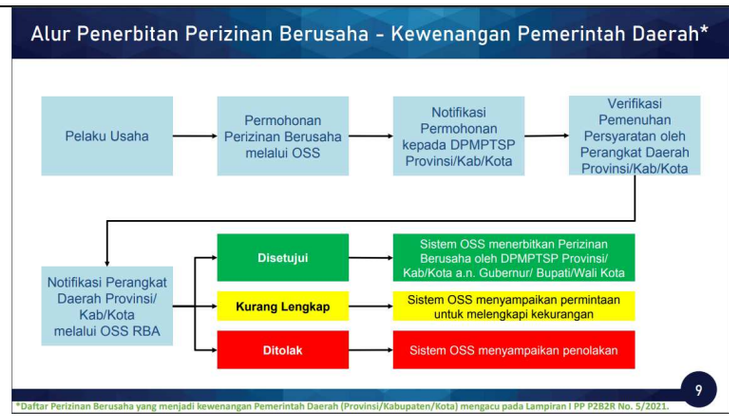
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 52101 Pergudangan dan Penyimpanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Pengelola gudang menyelenggarakan pencatatan administrasi gudang mengenai jenis dan jumlah barang yang disimpan, yang masuk dan yang keluar dari gudang; 3. Pengelola gudang memberikan data dan informasi mengenai ketersediaan barang yang ada di gudang yang dikuasainya, jika diminta oleh Menteri, Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Bupati/Wali Kota atau pejabat yang ditunjuk; 4. Memiliki Tanda Daftar Gudang (TDG)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

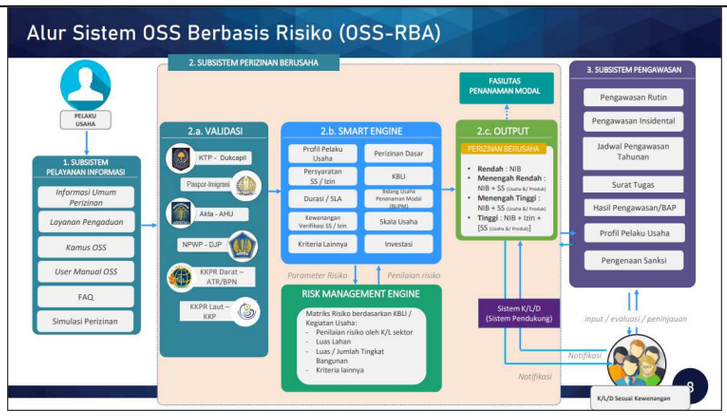
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 52109 Pergudangan dan Penyimpanan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L. 2. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha depo peti kemas; 3. Pengelola gudang menyelenggarakan pencatatan administrasi gudang mengenai jenis dan jumlah barang yang disimpan, yang masuk dan yang keluar dari gudang. 4. Menyampaikan laporan rencana pelaksanaan kegiatan kegiatan depo peti kemas kepada penyelenggara pelabuhan setempat dan gubernur apabila di dalam dlkr atau kepada gubernur apabila di luar dlkr; 5. Menyampaikan laporan kegiatan depo peti kemas setiap 6 (enam) bulan kepada gubernur dan penyelenggara pelabuhan setempat; 6. Pengelola gudang memberikan data dan informasi mengenai ketersediaan barang yang ada di gudang yang dikuasainya, jika diminta oleh Menteri, Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Bupati/Wali Kota atau pejabat yang ditunjuk. 7. Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar usaha depo peti kemas; 8. Dalam hal terjadi kerusakan dari/atau perubahan terhadap data dan informasi didalam TDG, maka pemilik TDG mengajukan permohonan pergantian atau perubahan kepada pejabat dengan mengembalikan TDG asli yang dirubah atau diganti. 9. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

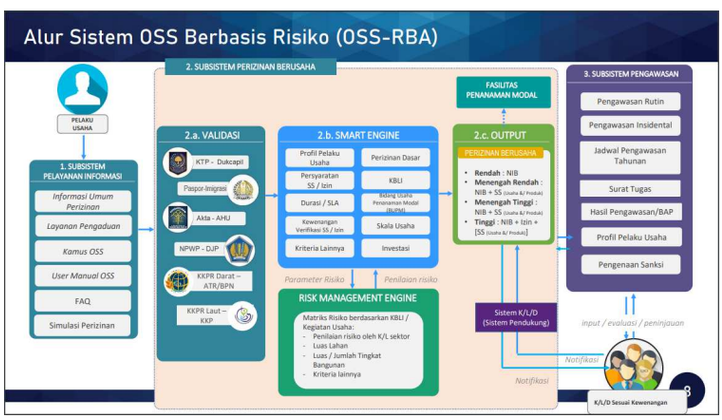
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

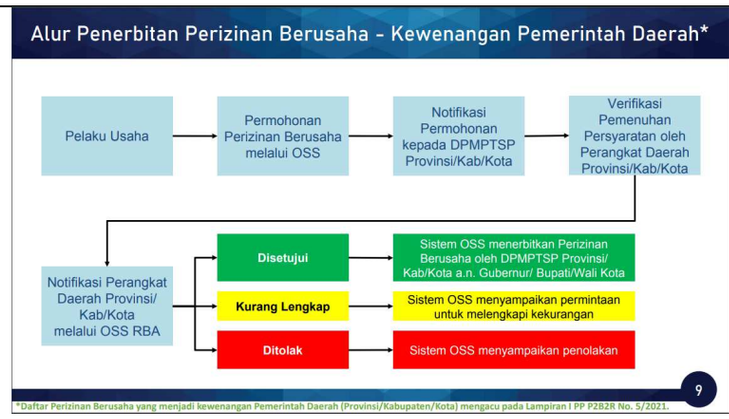
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 52102 Aktivitas Cold Storage
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Pengelola gudang menyelenggarakan pencatatan administrasi gudang mengenai jenis dan jumlah barang yang disimpan, yang masuk dan yang keluar dari gudang; 3. Pengelola gudang memberikan data dan informasi mengenai ketersediaan barang yang ada di gudang yang dikuasainya, jika diminta oleh Menteri, Gubernur Provinsi DKI Jakarta, Bupati/Wali Kota atau pejabat yang ditunjuk; 4. Memiliki Tanda Daftar Gudang (TDG)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

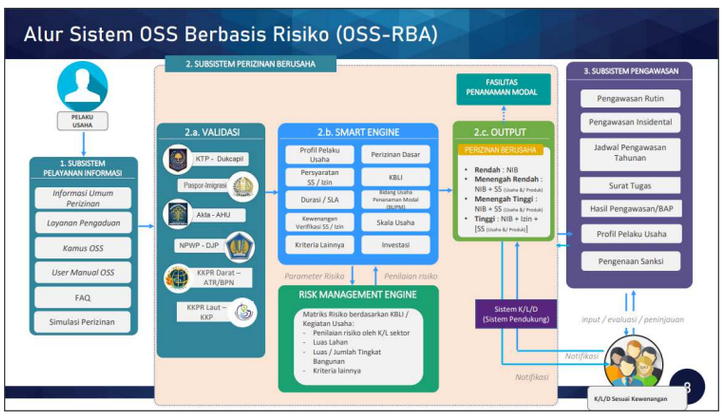
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

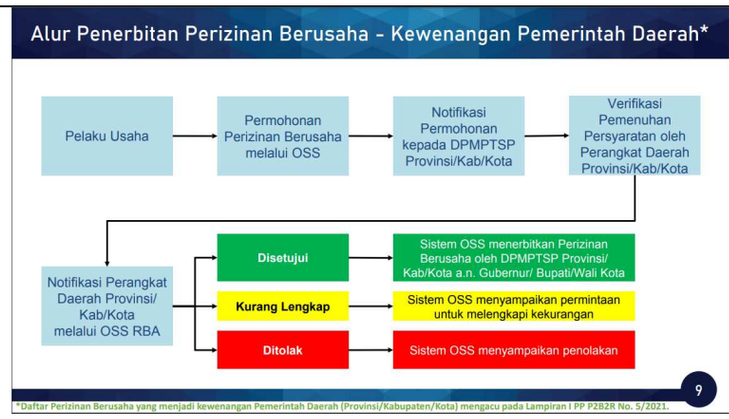
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 77400 Sewa Guna Usaha Tanpa Hak Opsi Intelektual Properti, Bukan Karya Hak Cipta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menerapkan standar K3L; 2. Menyampaikan laporan kegiatan usaha kepada Pemerintah Pusat. 3. Memiliki atau menguasai tempat usaha dengan alamat yang benar, tetap, dan jelas;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

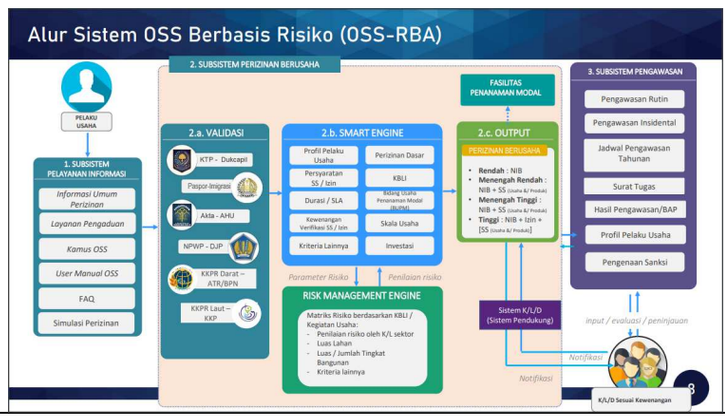
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

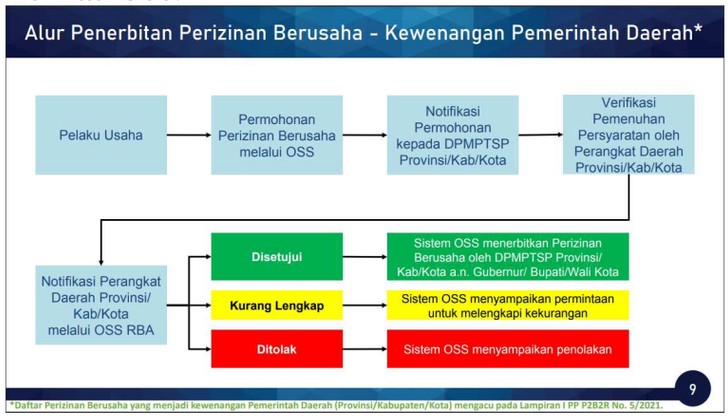
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 68111 Real Estat yang Dimilikki Sendiri atau Disewa
Ruang Lingkup Kegiatan : Pusat Perbelanjaan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Pernyataan Mandiri: 1. Memiliki rencana penjualan tahunan sampai dengan paling banyak 2 milyar 2. Memiliki penanggung jawab keuangan dan/atau tenaga ahli teknik klasifikasi sipil/arsitektur/perencanaan wilayah dan kota/teknik lingkungan 3. Pernyataan akan **Kewajiban :** 1. Menyampaikan Laporan Kegiatan Usaha Tahunan Badan Usaha 2. Rencana Tapak (untuk pembangunan rumah tapak) dan/atau Rencana Pemanfaatan Lantai (untuk pembangunan rumah susun) yang disahkan sebelum permohonan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaaatan Ruang 3. Menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP), paling lambat 3 tahun setelah terbitnya NIB 4. 3Tanda registrasi pada Sistem Registrasi Pengembang (SIRENG)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

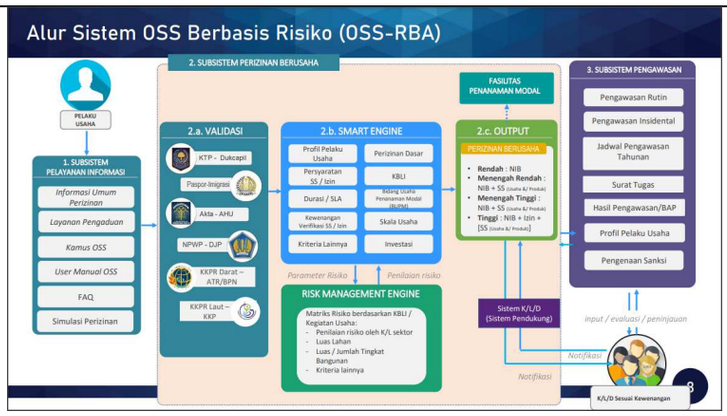
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan;

		2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47111 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Makanan, Minuman atau Tembakau di Minimarket/ Supermarket/ Hypermarket
Ruang Lingkup Kegiatan : Minimarket/ Super- market/ Hypermarket
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Pendirian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 2. Wajib memenuhi ketentuan pembatasan kepemilikan gerai/outlet Toko Swalayan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 3. Memiliki kemitraan dengan usaha mikro atau usaha kecil; 4. Menyampaikan laporan kepada Pemerintah Pusat setiap semester berupa: a. Jumlah gerai yang dimiliki; b. Jumlah UMKM yang bermitra; c. Jumlah tenaga kerja yang diserap. 5. Jam operasional wajib memenuhi ketentuan jam operasional sesuai peraturan perundang-undangan; 6. Dalam melakukan kerja sama pasokan barang wajib mengikutsertakan Pelaku Usaha mikro, kecil, dan menengah; 7. Wajib menyediakan barang dagangan produk dalam negeri; 8. Dalam hal menggunakan merek Toko Swalayan sendiri, Toko Swalayan : a. Bertanggung jawab terhadap barang dagangannya telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kekayaan intelektual; b. Membina pengembangan produk dan merek sendiri bagi barang dagangan untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

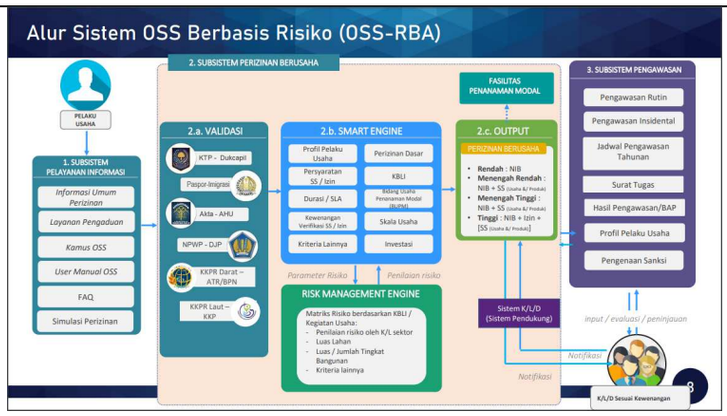
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47191 Perdagangan Eceran Berbagai Macam Barang yang Utamanya Bukan Makanan, Minuman atau Tembakau di Toserba (Departmen Store)
Ruang Lingkup Kegiatan : Department Store
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Pendirian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 2. Wajib memenuhi ketentuan pembatasan kepemilikan gerai/outlet Toko Swalayan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Toko Swalayan; 3. Memiliki kemitraan dengan usaha mikro atau usaha kecil; 4. Menyampaikan laporan kepada Pemerintah Pusat setiap semester berupa: a. Jumlah gerai yang dimiliki; b. Jumlah UMKM yang bermitra; c. Jumlah tenaga kerja yang diserap. 5. Jam operasional wajib memenuhi ketentuan jam operasional sesuai peraturan perundang-undangan; 6. Dalam melakukan kerja sama pasokan barang wajib mengikutsertakan Pelaku Usaha mikro, kecil, dan menengah; 7. Wajib menyediakan barang dagangan produk dalam negeri; 8. Dalam hal menggunakan merek Toko Swalayan sendiri, Toko Swalayan : a. Bertanggung jawab terhadap barang dagangannya telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang kekayaan intelektual; b. Membina pengembangan produk dan merek sendiri bagi barang dagangan untuk Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

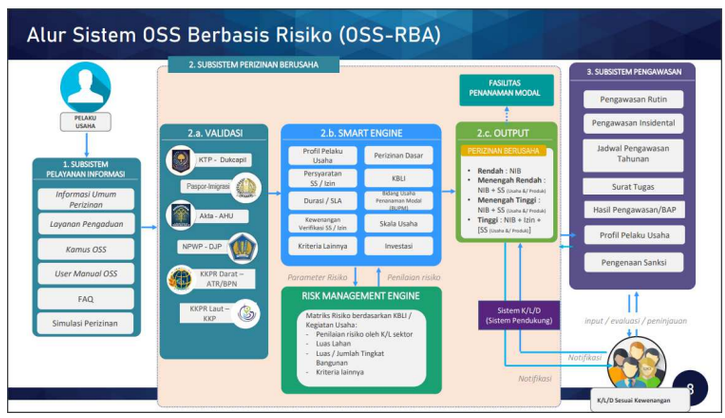
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

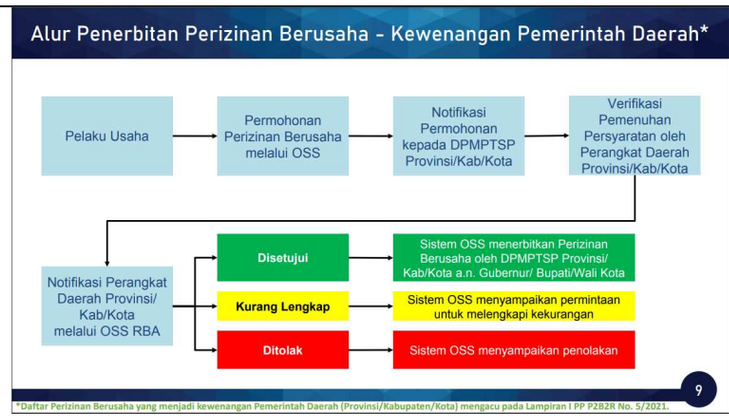
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PERDAGANGAN

KBLI : 47221 Perdagangan Eceran Minuman Berakhohol
Ruang Lingkup Kegiatan : Golongan B dan C
Skala Usaha : Menengah/Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Surat penunjukan dari Distributor atau sub Distributor Minuman Beralkohol sebagai Pengecer Minuman Beralkohol; 2. Nomor Pokok Pengusaha Barang Kena Bea Cukai (NPPBKC), bagi perusahaan yang memperpanjang Surat Keterangan Perdagangan Minuman Beralkohol. **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

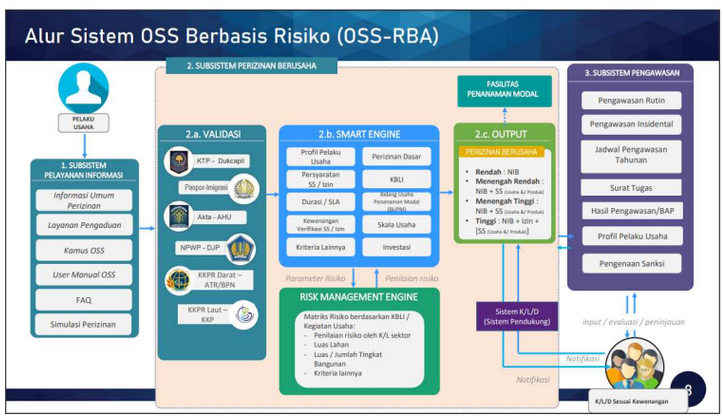
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan Usaha dan Prosuk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Perdagangan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 33151 Reparasi Kapal, Perahu dan Bangunan Terapung
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha perawatan dan perbaikan kapal; 2. Menyampaikan laporan rencana pelaksanaan kegiatan perawatan dan perbaikan kapal kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar setempat; 3. Menyampaikan laporan kegiatan perawatan dan perbaikan kapal setiap 6 (enam) bulan kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar setempat; 4. Memenuhi SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara yang diberlakukan secara wajib (bagi produk yang telah diberlakukan SNI, Spesifikasi Teknis, dan/atau Pedoman Tata Cara secara wajib);
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

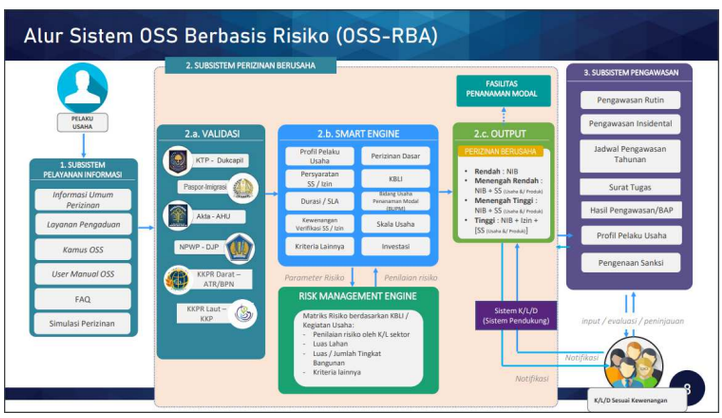
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan

		Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 52221 Aktivitas pelayanan kpelabuhan laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh, kecuali penggunaan sumber radiasi pengion
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan; 2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah; 3. Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada fasilitas pelabuhan yang dioperasikan; 4. Ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan; 5. Memelihara kelestarian lingkungan; 6. Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian; dan; 7. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

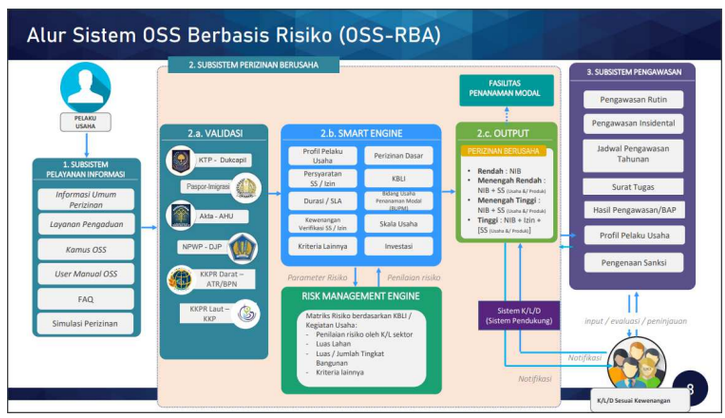
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan

		Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50135 Angkutan laut dalam negeri pelayaran rakyat
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus menerus sesuai standar usaha angkutan pelayaran rakyat; 2. Melaporkan secara tertulis kepada pejabat pemberi perizinan berusaha apabila terjadi perubahan nama direktur utama atau nama penanggung jawab dan/atau nama pemilik, nomor pokok wajib pajak perusahaan, domisili perusahaan, dan status kepemilikan kapal; 3. Melaporkan secara tertulis kepada pejabat pemberi izin semua data kapal milik atau kapal yang dioperasikan; 4. Melengkapi semua kapal yang dimiliki dengan spesifikasi kapal sebagai bagian yang tidak terpisahkan dengan sertifikat standar usaha angkutan laut pelayaran-rakyat; dan 5. Melaporkan secara tertulis kepada pejabat pemberi perizinan berusaha setiap pembukaan kantor cabang; 6. Mematuhi semua ketentuan perundang-undangan dibidang peraturan pelayaran serta ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

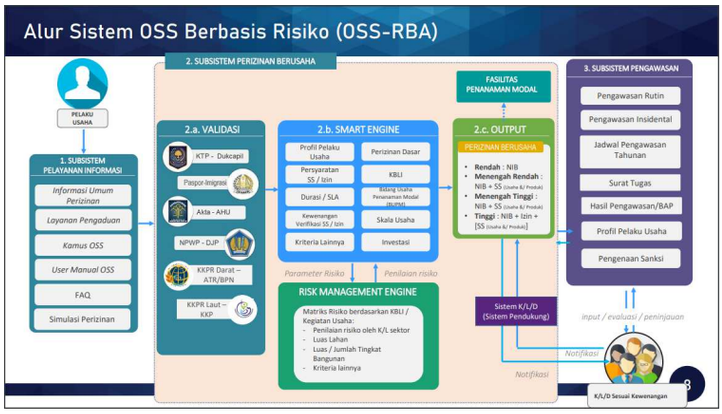
		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 42914 Aktivitas pelayanan kpelabuhan laut
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Standar Penetapan Kemampuan Badan Usaha Jasa Konstruksi 2. Memiliki paling sedikit 5 (lima) orang tenaga ahli Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan surat perjanjian kerja, salinan ijasah dan sertifikat kompetensi serta memiliki kualifikasi pendidikan sebagai berikut : a. Ahli Nautika tingkat I (ANT-1); b. Ahli Teknikal tingkat I (ATT-1); c. Teknik Sipil ; d. Teknik Geodesi; dan e. Teknik Kelautan. 3. Memiliki tempat usaha atau kantor yang dibuktikan dengan bukti kepemilikan; 4. Memiliki paling sedikit 1 (satu) kapal keruk yang laik laut berbendera Indonesia; 5. Bagi perusahaan yang berbentuk badan usaha patungan (joint Venture) yang dibuktikan dengan surat perjanjian kerja sama (joint venture). 6. Bagi perusahaan yang berbentuk badan usaha patungan (joint venture) wajib memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal keruk jenis Trailing Suction Hopper Dredger (TSHD) yang laik laut dengan ukuran paling sedikit 5000 m3 (lima ribu meter kubik) dan dibuktikan dengan bukti kepemilikan. **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 2. Melaporkan secara tertulis kepada direktur jenderal perhubungan laut apabila terjadi perubahan nama direktur atau penanggung jawab atau pemilik dan domisili perusahaan serta status kepemilikan bila terjadi perubahan; 3. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 4. Melaporkan kegiatan usaha pengerukan dan reklamasi kepada direktur jenderal; 5. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan.

		g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan Izin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha;

		e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id

		• Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

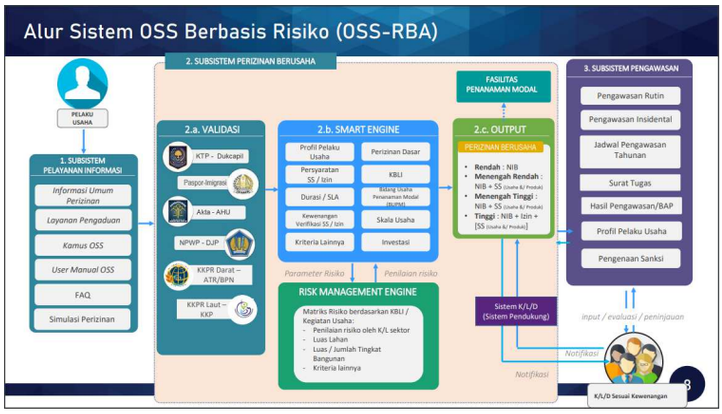
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 43120 Penyiapan Lahan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Standar Penetapan Kemampuan Badan Usaha Jasa Konstruksi 2. Memiliki paling sedikit 5 (lima) orang tenaga ahli Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan surat perjanjian kerja, salinan ijasah dan sertifikat kompetensi serta memiliki kualifikasi pendidikan sebagai berikut : a. Ahli Nautika tingkat I (ANT-1); b. Ahli Teknikal tingkat I (ATT-1); c. Teknik Sipil ; d. Teknik Geodesi; dan e. Teknik Kelautan. 3. Memiliki tempat usaha atau kantor yang dibuktikan dengan bukti kepemilikan; 4. Memiliki paling sedikit 1 (satu) kapal keruk yang laik laut berbendera Indonesia; 5. Bagi perusahaan yang berbentuk badan usaha patungan (joint venture) yang dibuktikan dengan surat perjanjian kerjasama (joint venture). 6. Bagi perusahaan yang berbentuk badan usaha patungan (joint venture) wajib memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal keruk jenis Trailing Suction Hopper Dredger (TSHD) yang laik laut dengan ukuran paling sedikit 5000 m3 (lima ribu meter kubik) dan dibuktikan dengan bukti kepemilikan. **Kewajiban :** 1. Melaporkan kegiatan usaha tahunan 2. Melaporkan secara tertulis kepada direktur jenderal perhubungan laut apabila terjadi perubahan nama direktur atau penanggung jawab atau pemilik dan domisili perusahaan serta status kepemilikan bila terjadi perubahan; 3. Melakukan pencatatan pengalaman badan usaha 4. Melaporkan kegiatan usaha pengerukan dan reklamasi kepada direktur jenderal; 5. Menerapkan standar keamanan, keselamatan, kesehatan dan keberlanjutan meliputi: a. Standar mutu bahan; b. Standar mutu peralatan; c. Standar keselamatan dan kesehatan kerja; d. Standar prosedur pelaksanaan Jasa Konstruksi; e. Standar mutu hasil pelaksanaan Jasa Konstruksi; f. Standar operasi dan pemeliharaan.

		g. Pedoman perlindungan sosial tenaga kerja sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan; dan h. Standar pengelolaan lingkungan hidup sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan Izin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha;

		e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id

		• Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

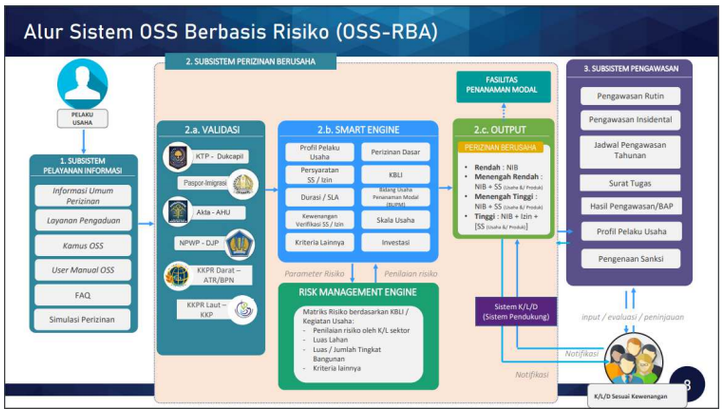
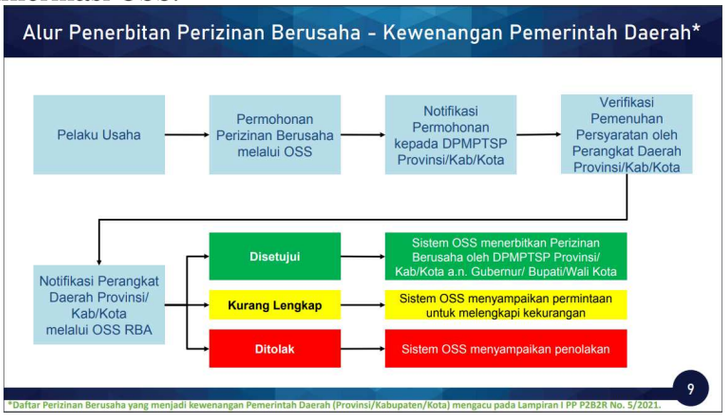
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 52222 Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan sungai dan danau
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Studi Kelayakan yang memuat pertimbangan aspek teknis, serta aspek ekonomis dan finansial. 2. Peta lokasi dan titik koordinat geografi dari areal yang akan ditetapkan sebagai pelabuhan sungai dan danau yang dilengkapi dengan nama lokasi pelabuhan dan letak wilayah administrasi pelabuhan; 3. Masterplan/Rencana Induk Pelabuhan; 4. Kajian teknis prakiraan permintaan jasa angkutan sungai dan danau serta prakiraan kebutuhan fasilitas pelabuhan; 5. Pentahapan waktu pelaksanaan pembangunan dan Rencana Anggaran Biaya (RAB); 6. Gambar teknis beserta dokumen spesifikasi teknis; 7. Peta dan hasil kajian terhadap batas-batas dlkr dan dlkp pelabuhan sungai dan danau; 8. Hasil studi keselamatan pelayaran mengenai rencana penempatan SBNP, Alur Pelayaran dan Kolam Pelabuhan; 9. Salinan dokumen kontrak pelaksanaan pembangunan; 10. Berita acara selesainya pekerjaan pembangunan dan uji coba sandar kapal; 11. Bukti ketersediaan: a. Fasilitas untuk menjamin kelancaran pelayanan pelabuhan sungai dan danau b. Pelaksana kegiatan pelabuhan sungai dan danau (SDM); c. Ketersediaan jalan akses pelabuhan sungai danau. **Kewajiban :** 1. Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan; 2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah; 3. Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada terminal dan fasilitas pelabuhan yang dioperasikan; 4. Menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan; 5. Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian; 6. Mematuhi ketentuan peraturan perundangundangan, baik secara nasional maupun internasional; dan 7 . Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan kepada pemberi izin setiap 3 (tiga) bulan sekali.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	4 Hari

4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan;

		• Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

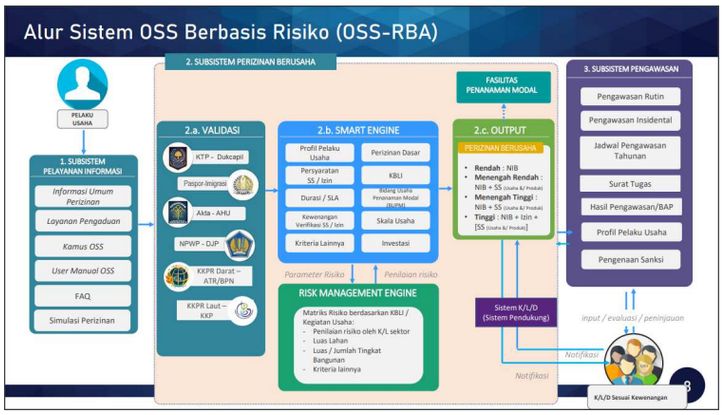
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 52223 Aktivitas Pelayanan Kepelabuhanan penyebrangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Studi Kelayakan memuat pertimbangan aspek teknis, serta aspek ekonomis dan finansial; 2. Peta lokasi dan titik koordinat geografi dari areal yang akan ditetapkan sebagai pelabuhan penyeberangan dan dilengkapi dengan Nama lokasi dan letak wilayah administrasi pelabuhan; 3. Masterplan/ Rencana Induk Pembangunan Pelabuhan; 4. Kajian teknis prakiraan permintaan jasa angkutan penyeberangan dan prakiraan kebutuhan fasilitas pelabuhan penyeberangan; 5. Pentahapan waktu pelaksanaan pembangunan dan Rencana Anggaran Biaya (RAB); 6. Gambar teknis dilengkapi dengan spesifikasi teknisnya; 7. Hasil kajian terhadap batas-batas dlkr dan dlkp Pelabuhan; 8. Peta yang dilengkapi dengan batas-batas dlkr dan dlkp Pelabuhan Penyeberangan 9. Hasil studi keselamatan pelayaran mengenai rencana penempatan SBNP, Alur Pelayaran dan Kolam Pelabuhan; 10. Salinan keputusan pelaksanaan pembangunan; 11. Berita acara selesainya pekerjaan pembangunan; 12. Bukti ketersediaan fasilitas untuk menjamin kelancaran arus penumpang dan kendaraan beserta muatannya; 13. Berita Acara Uji Coba Sandar Kapal; 14. Bukti ketersediaan pelaksana kegiatan pelabuhan penyeberangan dinyatakan dengan SK pembentukan dan Struktur Organisasi pelaksana; 15. Bukti ketersediaan memiliki sistem dan prosedur pelayanan pelabuhan penyeberangan; 16. Bukti ketersediaan sumber daya manusia bidang teknis pengoperasian pelabuhan penyeberangan yang memiliki pengetahuan di bidang pelabuhan penyeberangan; 17. Bukti ketersediaan sistem pengelolaan lingkungan; 18. Bukti ketersediaan jalan akses pelabuhan penyerangan. **Kewajiban :** 1. Menyediakan dan memelihara kelayakan fasilitas pelabuhan; 2. Memberikan pelayanan kepada pengguna jasa pelabuhan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah;

		3. Menjaga keamanan, keselamatan, dan ketertiban pada terminal dan fasilitas pelabuhan yang dioperasikan; 4. Ikut menjaga keselamatan, keamanan, dan ketertiban yang menyangkut angkutan di perairan; 5. Memelihara kelestarian lingkungan; 6. Memenuhi kewajiban sesuai dengan konsesi dalam perjanjian; 7. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan, baik secara nasional maupun internasional; 8. Melaporkan pelaksanaan kegiatan pelayanan jasa kepelabuhanan kepada pemberi izin setiap 3 (tiga) bulan sekali.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin.

		3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	4 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota.

		Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

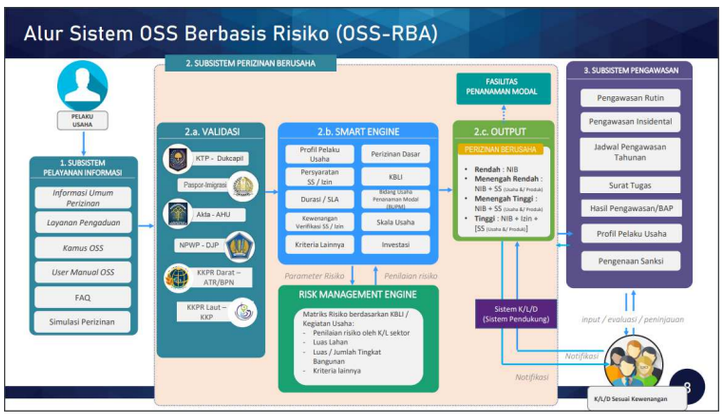
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman

		kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50211 Angkutan sungai dan danau linier (trayek tetap dan teratur) untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Sesuai Peraturan Menteri Perhubungan mengenai standar angkutan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 3. Sertifikasi Pengawakan; 4. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 5. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.

5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

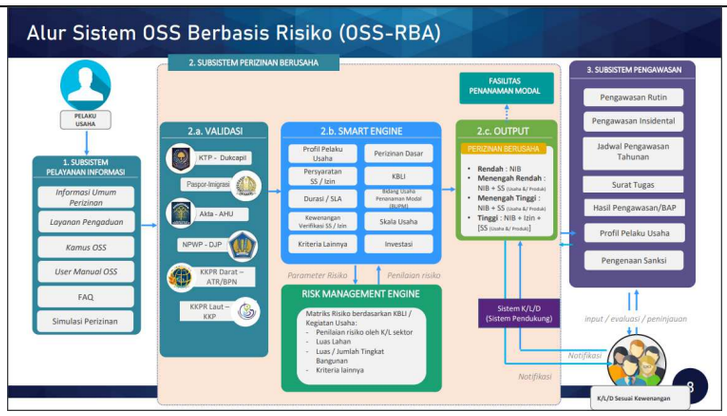
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50228 Angkutan penyeberangan umum dalam kabupaten/kota untuk barang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal; 2. Dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara; 3. Kesesuaian lintas yang dilayani; 4. Kesesuaian spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan; 5. Pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan; 6. Bukti kepemilikan kapal (Grosse Akta). **Kewajiban :** 1. Mengoperasikan kapal sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan persetujuan pengoperasian yang dimiliki; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal; 3. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 4. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal penyeberangan; 5. Mengasuransikan kapal, penumpang, dan kendaraan beserta muatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Melaporkan kegiatan operasional kapal setiap bulan kepada pemberi persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan paling lambat tanggal 5 (lima) pada bulan berikutnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

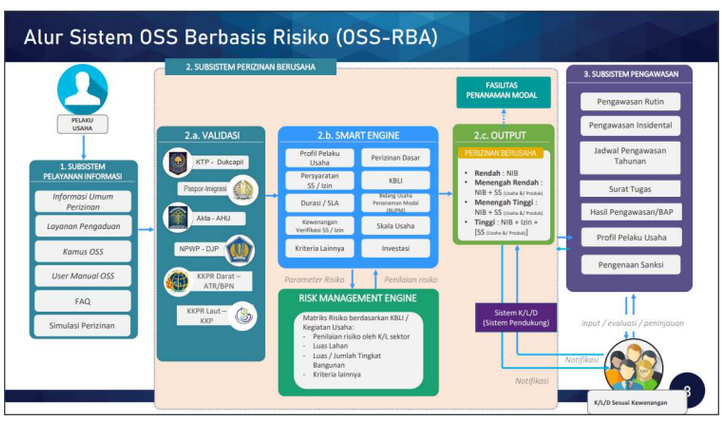
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50111 Angkatan laut dalam negeri linier dan tramper untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa, berdasarkan surat keterangan domisili perusahaan atau koperasi dari instansi yang berwenang; dan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) orang tenaga ahli setingkat diploma iii di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga, yang dibuktikan dengan salinan ijazah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang; 3. Memiliki rencana usaha dan rencana pengoperasian kapal (bussines plan); 4. Kapal berbendera indonesia yang laik laut dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 5. Bagi perusahaan patungan (joint venture) memiliki kapal motor berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 5.000 (lima ribu gross tonnage) dan diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan indonesia; 6. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan daya motor penggerak paling kecil 150 (seratus lima puluh) tenaga kuda (tk) dengan paling sedikit 1 (satu) unit 7. tongkang berukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 7. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); atau 8. Memiliki tongkang bermesin berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage). 9. Tongkang bermesin sebagaimana dimaksud pada butir 3 termasuk tongkang yang memiliki mesin selain mesin penggerak sesuai dengan penggunaannya dilampiri dengan General Arrangement (GA). 10. Kepemilikan kapal berbendera indonesia yang laik laut harus dapat dibuktikan melalui: Grosse akta kapal; Surat ukur kapal yang masih berlaku; Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku; dan Crew list bagi tongkang bermesin. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan laut; 2. Melaporkan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya;

		3. Melaporkan kinerja keuangan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; 4. Melaporkan rencana kedatangan dan/atau keberangkatan kapal (lk3) serta laporan daftar muatan di atas kapal (cargo manifest) kepada penyelenggara pelabuhan; 5. Melaporkan kegiatan bulanan kunjungan kapal kepada penyelenggara pelabuhan yang merupakan rekapitulasi dari laporan kedatangan dan keberangkatan kapal; 6. Melaporkan realisasi pengoperasian kapal (voyage report) kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya bagi kapal-kapal dengan trayek tetap dan teratur atau liner dan bagi kapal-kapal dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur atau tramper; 7. Melaporkan perubahan armada kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; dan 8. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya, yang merupakan rekapitulasi dari laporan realisasi pengoperasian kapal (voyage report); 9. Melakukan kegiatan bongkar muat barang tertentu untuk kapal yang dioperasikannya, dan kapal harus dilengkapi dengan peralatan bongkar muat barang dan tenaga ahli, sesuai dengan standar kegiatan; 10. Melakukan kegiatan angkutan perairan pelabuhan, sesuai dengan standar kegiatan; 11. Melakukan kegiatan tally hanya untuk kegiatan stevedoring, cargodoring, receiving/delivery, stuffing, dan stripping peti kemas bagi kepentingannya sendiri sesuai dengan standar kegiatan; 12. Me1akukan kegiatan perekrutan dan penempatan awak kapal hanya untuk kebutuhan perusahaan angkutan laut nasional sendiri, sesuai dengan standar kegiatan; 13. Melakukan kegiatan keagenan umum, sesuai dengan standar kegiatan; 14. Melakukan kegiatan pengelolaan kapal, sesuai dengan standar kegiatan; 15. Melakukan kegiatan depo peti kemas, sesuai dengan standar;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

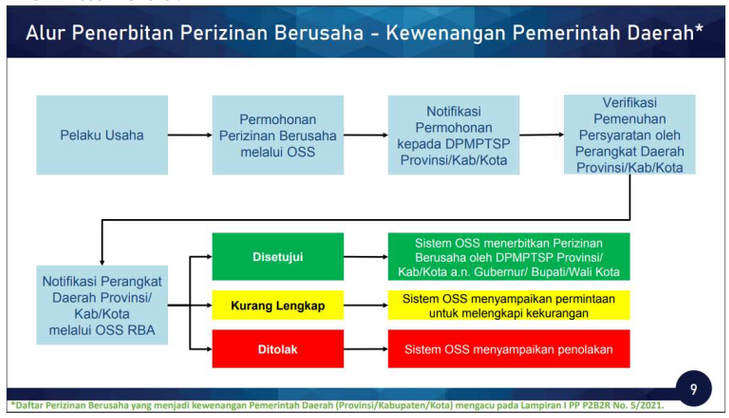
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50141 Angkatan laut luar negeri untuk barang umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa, berdasarkan surat keterangan domisili perusahaan atau koperasi dari instansi yang berwenang; dan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) orang tenaga ahli setingkat Diploma III di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga, yang dibuktikan dengan salinan ijazah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang; 3. Memiliki rencana usaha dan rencana pengoperasian kapal (bussines plan); 4. Kapal berbendera Indonesia yang laik laut dengan ukuran paling kecil GT 175 (seratus tujuh puluh lima Gross Tonnage); 5. Bagi perusahaan patungan (joint venture) memiliki kapal motor berbendera Indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil GT 5.000 (lima ribu Gross Tonnage) dan diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan Indonesia; 6. Memiliki kapal tunda berbendera Indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan daya motor penggerak paling kecil 150 (seratus lima puluh) tenaga kuda (TK) dengan paling sedikit 1 (satu) unit tongkang berukuran paling kecil GT 175 (seratus tujuh puluh lima Gross Tonnage); 7. Memiliki kapal tunda berbendera Indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil GT 175 (seratus tujuh puluh lima Gross Tonnage); atau 8. Memiliki tongkang bermesin berbendera Indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil GT 175 (seratus tujuh puluh lima Gross Tonnage). 9. Tongkang bermesin sebagaimana dimaksud pada butir 3 termasuk tongkang yang memiliki mesin selain mesin penggerak sesuai dengan penggunaannya dilampiri dengan General Arrangement (GA). 10. Kepemilikan kapal berbendera Indonesia yang laik laut harus dapat dibuktikan melalui: a. Grosse akta kapal; b. Surat ukur kapal yang masih berlaku; c. Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku; dan d. Crew list bagi tongkang bermesin. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan laut;

		2. Melaporkan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau walikota sesuai kewenangannya; 3. Melaporkan kinerja keuangan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau walikota sesuai kewenangannya; 4. Melaporkan rencana kedatangan dan/atau keberangkatan kapal (lk3) serta laporan daftar muatan di atas kapal (cargo manifest) kepada penyelenggara pelabuhan; 5. Melaporkan kegiatan bulanan kunjungan kapal kepada penyelenggara pelabuhan yang merupakan rekapitulasi dari laporan kedatangan dan keberangkatan kapal; 6 .Melaporkan realisasi pengoperasian kapal (voyage report) kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau walikota sesuai kewenangannya bagi kapal-kapal dengan trayek tetap dan teratur atau liner dan bagi 7. kapal-kapal dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur atau tramper; 7. Melaporkan perubahan armada kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau walikota sesuai kewenangannya; dan 8. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau walikota sesuai kewenangannya, yang merupakan rekapitulasi dari laporan realisasi pengoperasian kapal (voyage report); 9. Melakukan kegiatan bongkar muat barang tertentu untuk kapal yang dioperasikannya, dan kapal harus dilengkapi dengan peralatan bongkar muat barang dan tenaga ahli, sesuai dengan standar kegiatan; 10. M elakukan kegiatan angkutan perairan pelabuhan, sesuai dengan standar kegiatan; 11. Melakukan kegiatan tally hanya untuk kegiatan stevedoring, cargodoring, receiving/delivery, stuffing, dan stripping peti kemas bagi kepentingannya sendiri sesuai dengan standar kegiatan; 12. Me1akukan kegiatan perekrutan dan penempatan awak kapal hanya untuk kebutuhan perusahaan angkutan laut nasional sendiri, sesuai dengan standar kegiatan; 13. Melakukan kegiatan keagenan umum, sesuai dengan standar kegiatan; 14. Melakukan kegiatan pengelolaan kapal, sesuai dengan standar kegiatan; 15. Melakukan kegiatan depo peti kemas, sesuai dengan standar.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

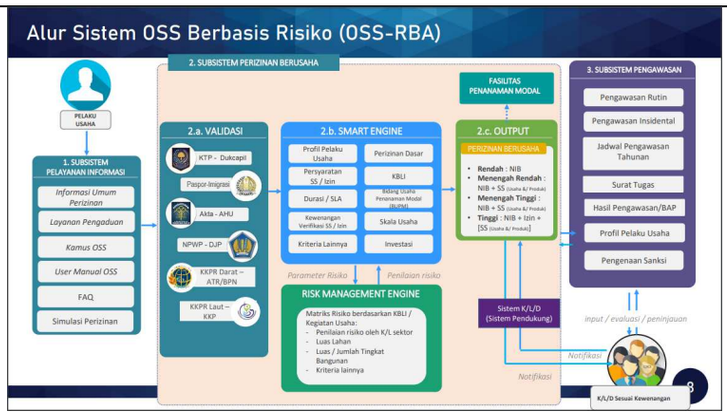
		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49216 Angkutan bus khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Angkutan Orang Dalam Trayek Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif. 28. Angkutan Orang Tidak Dalam Trayek Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 29. Mendaftarkan pengemudi dalam e-logbook; 30. Mempekerjakan pengemudi yang telah memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) Umum sesuai dengan golongannya; 31. Menerbitkan bukti pembayaran kepada Pengguna Jasa; 32. Mengasuransikan tanggungjawab, yaitu iuran wajib dan tanggungjawab pengangkut; 33. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak-anak, wanita hamil, dan orang sakit; 34. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

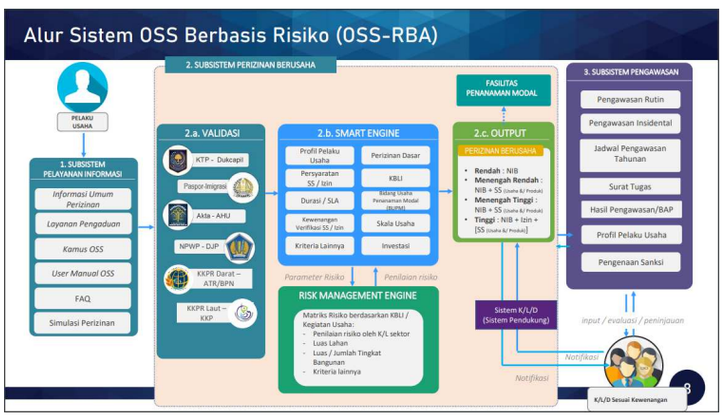
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

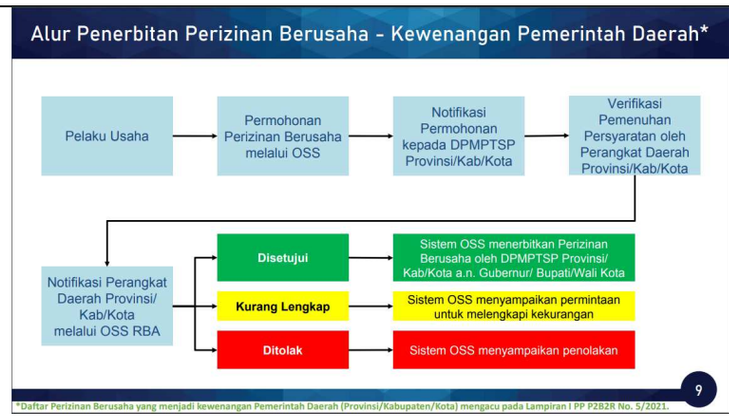
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49219 Angkutan bus dalam trayek lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

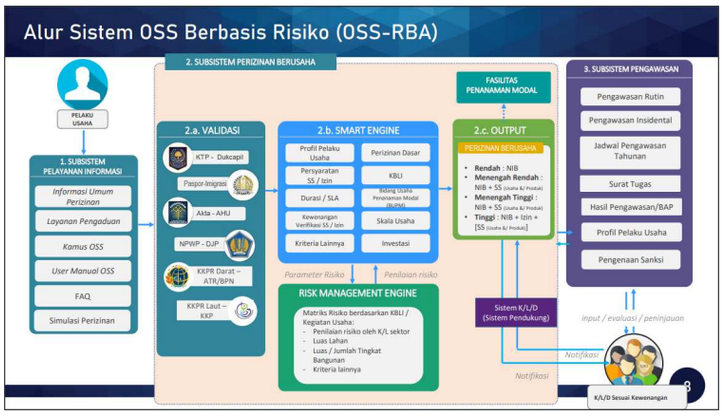
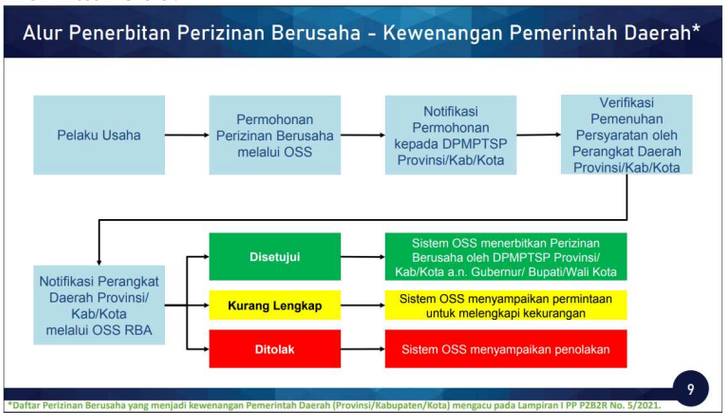
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50212 Angkutan sungai dan danau tramper (trayek tidak tetap dan tidak teratur) untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem

		pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

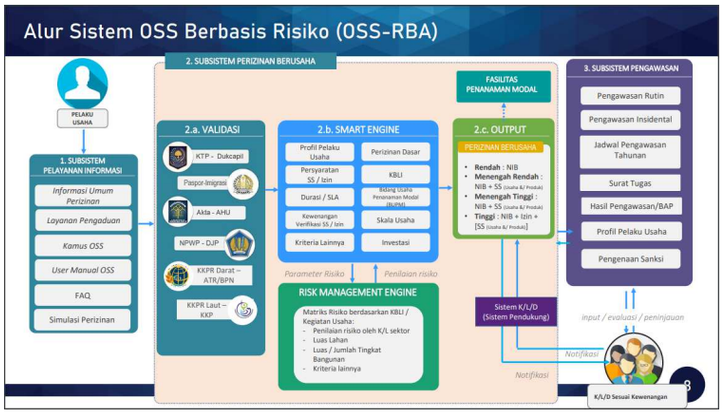
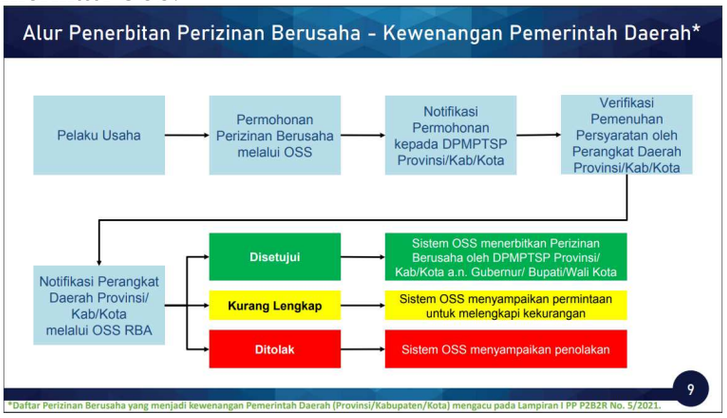
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50213 Angkutan sungai dan danau untuk Wisata Ybdi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

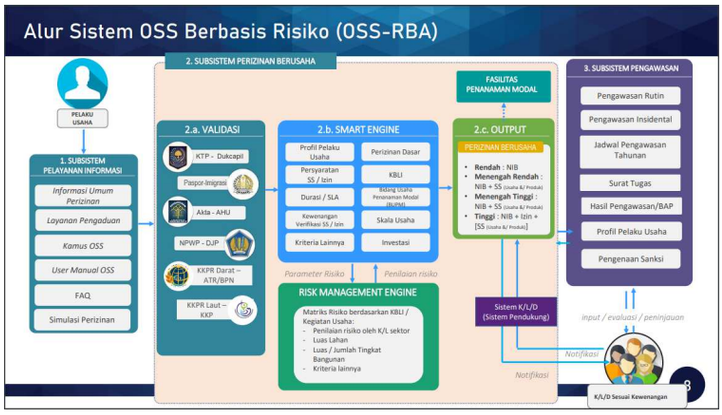
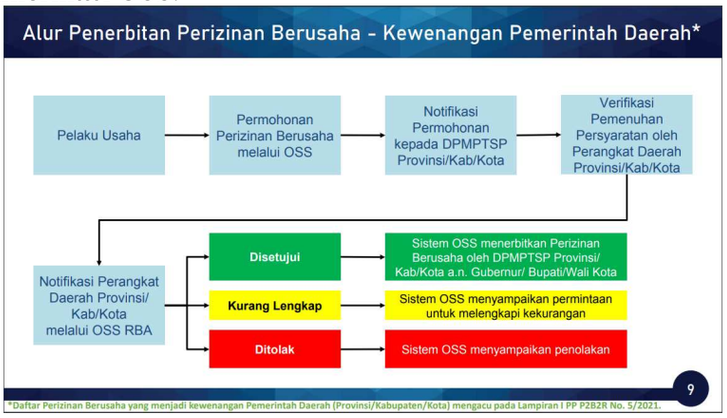
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50221 Angkutan sungai dan danau untuk barang umum dan/atau hewan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

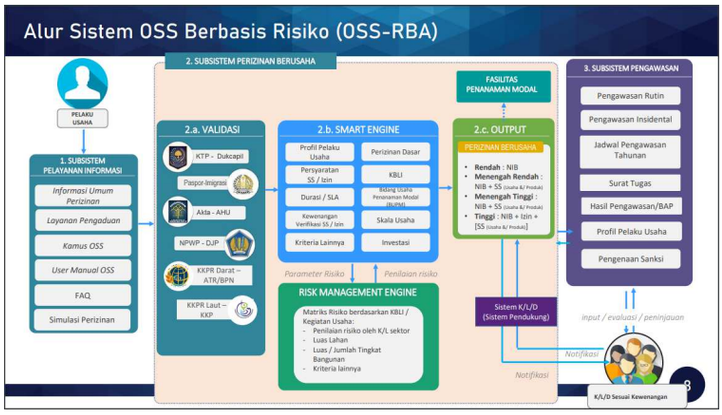
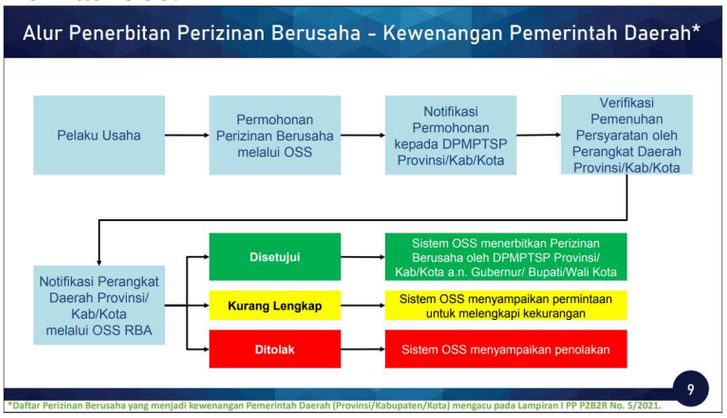
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50222 Angkutan sungai dan danau untuk barang khusus
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

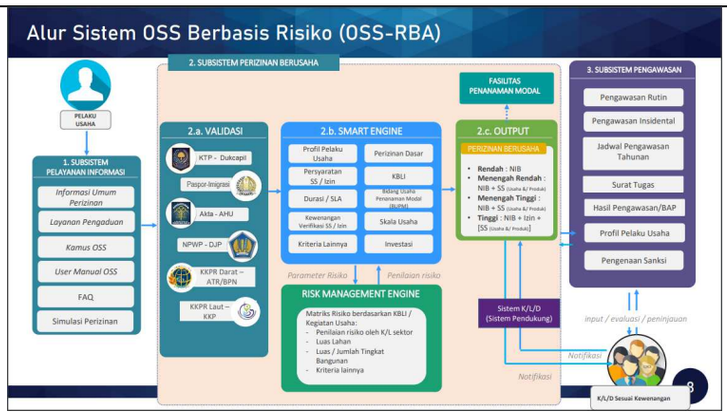
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50112 Angkutan laut perairan pelabuhan dalam negeri untuk barang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh; dan Untuk angkutan dalam kawasan permukiman hanya berada di dalam kawasan permukiman
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki bukti kepemilikan tempat usaha/sewa minimal selama 2 (dua) tahun, peralatan kantor, sarana dan prasarana internet, serta peralatan keselamatan; 2. Memiliki tenaga ahli minimal Ahli Nautika Tingkat III (ANT-III) atau Ahli Tehnika Tingkat III (ATT-III) atau Diploma III Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK) atau Transportasi Laut/Teknik Perkapalan dengan memiliki pengalaman minimal 5 (lima) tahun di bidangnya, dengan pengalaman 5 (lima) tahun dibidang pelayaran yang dibuktikan dengan Surat Keterangan Kerja dari perusahaan yang bergerak di bidang pelayaran; 3. Memiliki sistem manajemen mutu; 4. Surat rekomendasi dari penyelenggara pelabuhan setempat tentang keseimbangan penyediaan dan permintaan usaha angkutan perairan pelabuhan berdasarkan jumlah perusahaan angkutan perairan pelabuhan dan jumlah kunjungan kapal yang berkegiatan di pelabuhan setempat. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan perairan pelabuhan; 2. Menyampaikan laporan rencana angkutan perairan pelabuhan kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar setempat; 3. Menyampaikan laporan kegiatan keagenan kapal setiap 6 (enam) bulan kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar, gubernur setempat setempat; 4. Melaksanakan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar usaha angkutan perairan pelabuhan; 5. Mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan dibidang pelayaran dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

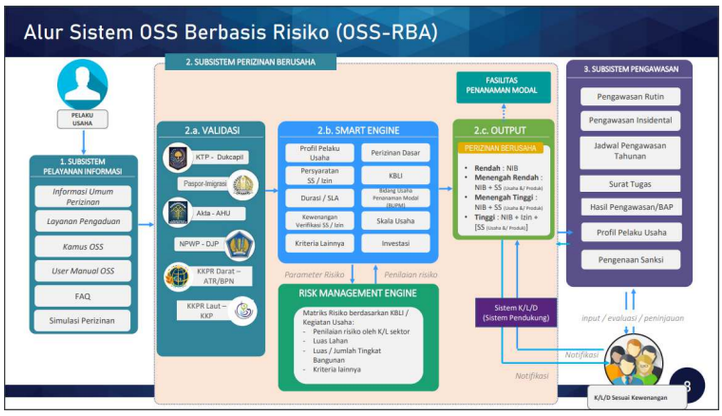
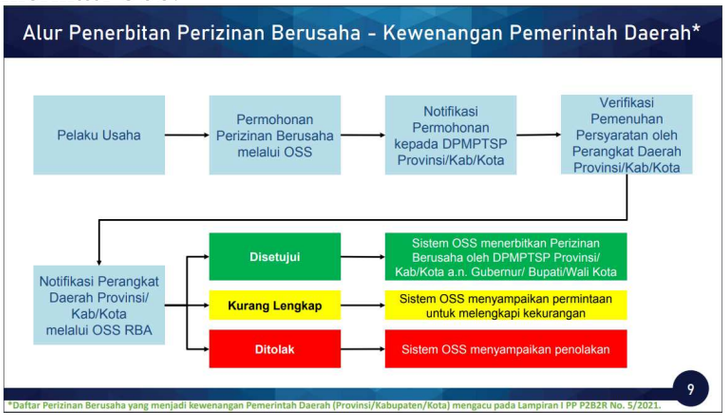
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49421 Angkutan taksi
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem

		pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

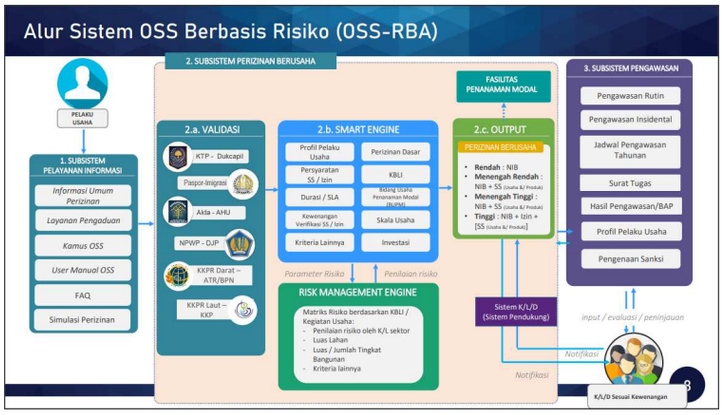
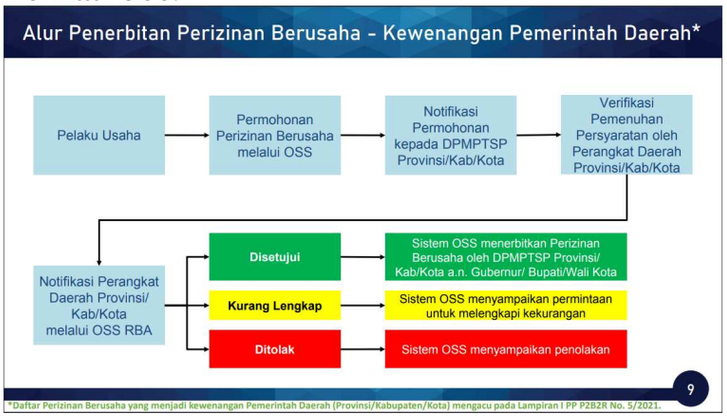
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50223 Angkutan Sungai dan Danau untuk Barang Berbahaya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 1 (satu) unit kapal yang memenuhi persyaratan teknis/kelaiklautan sesuai peruntukan dan rencana trayek yang dilayani; 2. Sertifikasi Pengawakan; 3. Pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki personil dengan keahlian di bidang angkutan sungai dan danau (awak kapal). **Kewajiban :** 1. Memenuhi kewajiban yang telah ditetapkan dalam persetujuan pengoperasian trayek angkutan sungai dan danau; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaikan; 3. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal sungai dan danau; 4. Memiliki awak kapal yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 5. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Membuat surat pernyataan nakhoda disertai manifes penumpang dan muatan yang diserahkan petugas syahbandar pelabuhan sungai dan danau sebelum kapal berlayar; 8. Menyampaikan laporan bulanan kegiatan operasional kepada pemberi izin; 9. Mengasuransikan tanggung jawab atas akibat yang ditimbulkan oleh pengoperasian kapalnya dan melaksanakan asuransi perlindungan dasar penumpang dan tanggung jawab pengangkut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

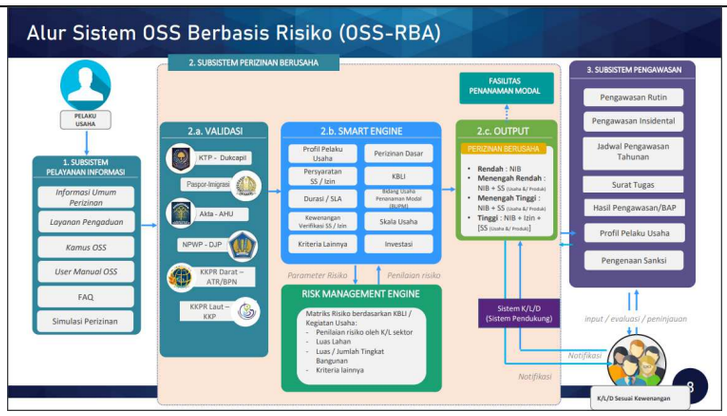
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 52215 Aktivitas perpakiran di luar badan jalan (off street parking)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki gambar rencana fasilitas parkir yang memuat: 2. Penentuan kebutuhan dan Persyaratan satuan ruang parkir; 3. Ketersediaan fasilitas pejalan kaki; 4. Alat penerangan yang cukup; 5. Sirkulasi pergerakan arah kendaraan; 6. Penyediaan Fasilitas pemadam kebakaran; 7. Penyediaan Fasilitas pengaman; 8. Penyediaan Fasilitas keselamatan; 9. Pemasangan dan penempatan Rambu, marka dan media informasi; 10. Pengaturan Sirkulasi udara yang baik bagi gedung parkir; 11. Pengaturan Radius putar bagi gedung parkir; 12. Penyediaan sarana Jalur keluar darurat bagi gedung parkir. **Kewajiban :** 1. Melakukan pelaporan data transaksi usaha parkir; 2. Menyediakan tempat parkir sesuai dengan standar teknis yang ditentukan; 3. Melengkapi fasilitas parkir paling sedikit berupa rambu, marka dan media informasi tarif, waktu, ketersediaan ruang parkir, dan informasi fasilitas parkir khusus; 4. Memastikan kendaraan keluar masuk satuan ruang parkir dengan aman, selamat, dan memprioritaskan kelancaran lalu lintas; 5. Menjaga keamanan kendaraan yang diparkir; 6. Memberikan tanda bukti dan tempat parkir; 7. Mengganti kerugian kehilangan dan kerusakan kendaraan yang diparkir sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 8. Melaporkan kepada pemberi izin apabila dilakukan perubahan penanggung jawab.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

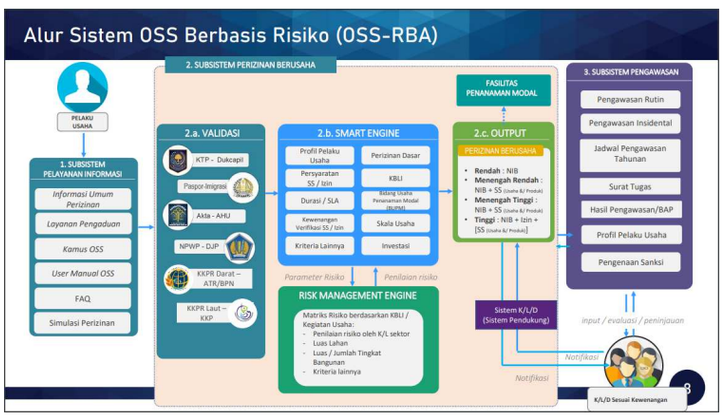
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

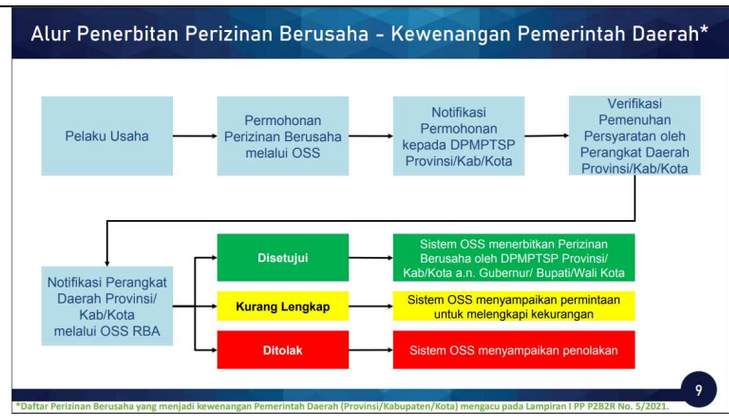
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49429 Angkutan darat lainnya untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50114 Angkatan laut dalam negeri perintis untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa, berdasarkan surat keterangan domisili perusahaan atau koperasi dari instansi yang berwenang; dan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) orang tenaga ahli setingkat diploma iii di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga, yang dibuktikan dengan salinan ijazah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang; 3. Memiliki rencana usaha dan rencana pengoperasian kapal (bussines plan); 4. Kapal berbendera indonesia yang laik laut dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 5. Bagi perusahaan patungan (joint venture) memiliki kapal motor berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 5.000 (lima ribu gross tonnage) dan diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan indonesia; 6. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan daya motor penggerak paling kecil 150 (seratus lima puluh) tenaga kuda (tk) dengan paling sedikit 1 (satu) unit tongkang berukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 7. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); atau 8. Memiliki tongkang bermesin berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage). 9. Tongkang bermesin sebagaimana dimaksud pada butir 3 termasuk tongkang yang memiliki mesin selain mesin penggerak sesuai dengan penggunaannya dilampiri dengan General Arrangement (GA). 10. Kepemilikan kapal berbendera indonesia yang laik laut harus dapat dibuktikan melalui: Grosse akta kapal; Surat ukur kapal yang masih berlaku; Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku; dan Crew list bagi tongkang bermesin. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan laut; 2. Melaporkan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya;

		3. Melaporkan kinerja keuangan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; 4. Melaporkan rencana kedatangan dan/atau keberangkatan kapal (lk3) serta laporan daftar muatan di atas kapal (cargo manifest) kepada penyelenggara pelabuhan; 5. Melaporkan kegiatan bulanan kunjungan kapal kepada penyelenggara pelabuhan yang merupakan rekapitulasi dari laporan kedatangan dan keberangkatan kapal; 6. Melaporkan realisasi pengoperasian kapal (voyage report) kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya bagi kapal-kapal dengan trayek tetap dan teratur atau liner dan bagi kapal-kapal dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur atau tramper; 7. Melaporkan perubahan armada kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; dan 8. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya, yang merupakan rekapitulasi dari laporan realisasi pengoperasian kapal (voyage report); 9. Melakukan kegiatan bongkar muat barang tertentu untuk kapal yang dioperasikannya, dan kapal harus dilengkapi dengan peralatan bongkar muat barang dan tenaga ahli, sesuai dengan standar kegiatan; 10. Melakukan kegiatan angkutan perairan pelabuhan, sesuai dengan standar kegiatan; 11. Melakukan kegiatan tally hanya untuk kegiatan stevedoring, cargodoring, receiving/delivery, stuffing, dan stripping peti kemas bagi kepentingannya sendiri sesuai dengan standar kegiatan; 12. Me1akukan kegiatan perekrutan dan penempatan awak kapal hanya untuk kebutuhan perusahaan angkutan laut nasional sendiri, sesuai dengan standar kegiatan; 13. Melakukan kegiatan keagenan umum, sesuai dengan standar kegiatan; 14. Melakukan kegiatan pengelolaan kapal, sesuai dengan standar kegiatan; 15. Melakukan kegiatan depo peti kemas, sesuai dengan standar;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50131 Angkatan laut dalam negeri untuk barang umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa, berdasarkan surat keterangan domisili perusahaan atau koperasi dari instansi yang berwenang; dan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) orang tenaga ahli setingkat diploma iii di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga, yang dibuktikan dengan salinan ijazah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang; 3. Memiliki rencana usaha dan rencana pengoperasian kapal (bussines plan); 4. Kapal berbendera indonesia yang laik laut dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 5. Bagi perusahaan patungan (joint venture) memiliki kapal motor berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 5.000 (lima ribu gross tonnage) dan diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan indonesia; 6. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan daya motor penggerak paling kecil 150 (seratus lima puluh) tenaga kuda (tk) dengan paling sedikit 1 (satu) unit tongkang berukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 7. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); atau 8. Memiliki tongkang bermesin berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage). 9. Tongkang bermesin sebagaimana dimaksud pada butir 3 termasuk tongkang yang memiliki mesin selain mesin penggerak sesuai dengan penggunaannya dilampiri dengan General Arrangement (GA). 10. Kepemilikan kapal berbendera indonesia yang laik laut harus dapat dibuktikan melalui: Grosse akta kapal; Surat ukur kapal yang masih berlaku; Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku; dan Crew list bagi tongkang bermesin. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan laut; 2. Melaporkan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya;

		3. Melaporkan kinerja keuangan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; 4. Melaporkan rencana kedatangan dan/atau keberangkatan kapal (lk3) serta laporan daftar muatan di atas kapal (cargo manifest) kepada penyelenggara pelabuhan; 5. Melaporkan kegiatan bulanan kunjungan kapal kepada penyelenggara pelabuhan yang merupakan rekapitulasi dari laporan kedatangan dan keberangkatan kapal; 6. Melaporkan realisasi pengoperasian kapal (voyage report) kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya bagi kapal-kapal dengan trayek tetap dan teratur atau liner dan bagi kapal-kapal dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur atau tramper; 7. Melaporkan perubahan armada kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; dan 8. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya, yang merupakan rekapitulasi dari laporan realisasi pengoperasian kapal (voyage report); 9. Melakukan kegiatan bongkar muat barang tertentu untuk kapal yang dioperasikannya, dan kapal harus dilengkapi dengan peralatan bongkar muat barang dan tenaga ahli, sesuai dengan standar kegiatan; 10. Melakukan kegiatan angkutan perairan pelabuhan, sesuai dengan standar kegiatan; 11. Melakukan kegiatan tally hanya untuk kegiatan stevedoring, cargodoring, receiving/delivery, stuffing, dan stripping peti kemas bagi kepentingannya sendiri sesuai dengan standar kegiatan; 12. Me1akukan kegiatan perekrutan dan penempatan awak kapal hanya untuk kebutuhan perusahaan angkutan laut nasional sendiri, sesuai dengan standar kegiatan; 13. Melakukan kegiatan keagenan umum, sesuai dengan standar kegiatan; 14. Melakukan kegiatan pengelolaan kapal, sesuai dengan standar kegiatan; 15. Melakukan kegiatan depo peti kemas, sesuai dengan standar;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

		6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50134 Angkatan laut dalam negeri perintis untuk barang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Menempati tempat usaha, baik berupa milik sendiri maupun sewa, berdasarkan surat keterangan domisili perusahaan atau koperasi dari instansi yang berwenang; dan 2. Memiliki paling sedikit 1 (satu) orang tenaga ahli setingkat diploma iii di bidang ketatalaksanaan, nautis, atau teknis pelayaran niaga, yang dibuktikan dengan salinan ijazah yang dilegalisir oleh instansi yang berwenang; 3. Memiliki rencana usaha dan rencana pengoperasian kapal (bussines plan); 4. Kapal berbendera indonesia yang laik laut dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 5. Bagi perusahaan patungan (joint venture) memiliki kapal motor berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 5.000 (lima ribu gross tonnage) dan diawaki oleh awak kapal berkewarganegaraan indonesia; 6. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan daya motor penggerak paling kecil 150 (seratus lima puluh) tenaga kuda (tk) dengan paling sedikit 1 (satu) unit tongkang berukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); 7. Memiliki kapal tunda berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage); atau 8. Memiliki tongkang bermesin berbendera indonesia yang laik laut paling sedikit 1 (satu) unit dengan ukuran paling kecil gt 175 (seratus tujuh puluh lima gross tonnage). 9. Tongkang bermesin sebagaimana dimaksud pada butir 3 termasuk tongkang yang memiliki mesin selain mesin penggerak sesuai dengan penggunaannya dilampiri dengan General Arrangement (GA). 10. Kepemilikan kapal berbendera indonesia yang laik laut harus dapat dibuktikan melalui: Grosse akta kapal; Surat ukur kapal yang masih berlaku; Sertifikat keselamatan kapal yang masih berlaku; dan Crew list bagi tongkang bermesin. **Kewajiban :** 1. Melakukan kegiatan operasional secara terus-menerus sesuai standar usaha angkutan laut; 2. Melaporkan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya;

		3. Melaporkan kinerja keuangan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; 4. Melaporkan rencana kedatangan dan/atau keberangkatan kapal (lk3) serta laporan daftar muatan di atas kapal (cargo manifest) kepada penyelenggara pelabuhan; 5. Melaporkan kegiatan bulanan kunjungan kapal kepada penyelenggara pelabuhan yang merupakan rekapitulasi dari laporan kedatangan dan keberangkatan kapal; 6. Melaporkan realisasi pengoperasian kapal (voyage report) kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya bagi kapal-kapal dengan trayek tetap dan teratur atau liner dan bagi kapal-kapal dengan trayek tidak tetap dan tidak teratur atau tramper; 7. Melaporkan perubahan armada kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya; dan 8. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada direktur jenderal/gubernur/bupati atau wali kota sesuai kewenangannya, yang merupakan rekapitulasi dari laporan realisasi pengoperasian kapal (voyage report); 9. Melakukan kegiatan bongkar muat barang tertentu untuk kapal yang dioperasikannya, dan kapal harus dilengkapi dengan peralatan bongkar muat barang dan tenaga ahli, sesuai dengan standar kegiatan; 10. Melakukan kegiatan angkutan perairan pelabuhan, sesuai dengan standar kegiatan; 11. Melakukan kegiatan tally hanya untuk kegiatan stevedoring, cargodoring, receiving/delivery, stuffing, dan stripping peti kemas bagi kepentingannya sendiri sesuai dengan standar kegiatan; 12. Me1akukan kegiatan perekrutan dan penempatan awak kapal hanya untuk kebutuhan perusahaan angkutan laut nasional sendiri, sesuai dengan standar kegiatan; 13. Melakukan kegiatan keagenan umum, sesuai dengan standar kegiatan; 14. Melakukan kegiatan pengelolaan kapal, sesuai dengan standar kegiatan; 15. Melakukan kegiatan depo peti kemas, sesuai dengan standar;
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	3 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

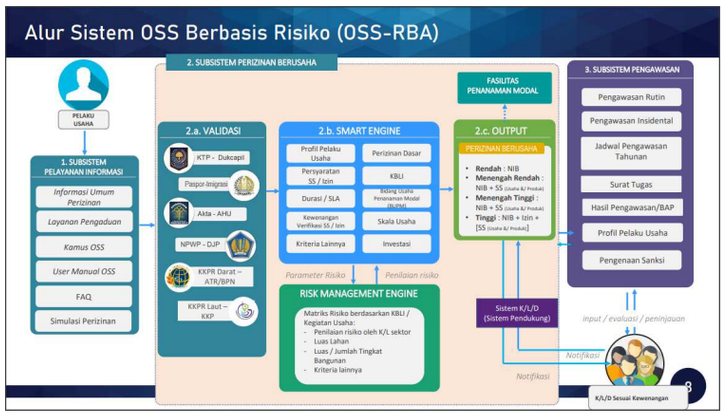
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

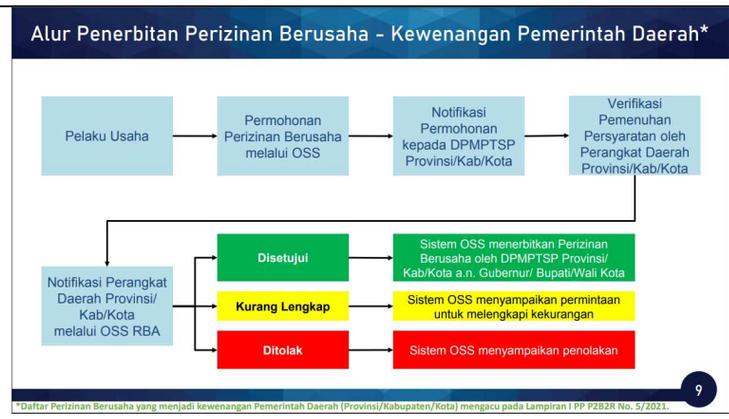
		6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49423 Angkutan tidak bermotor untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Menerapkan standar keselamatan untuk kendaraan tidak bermotor.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

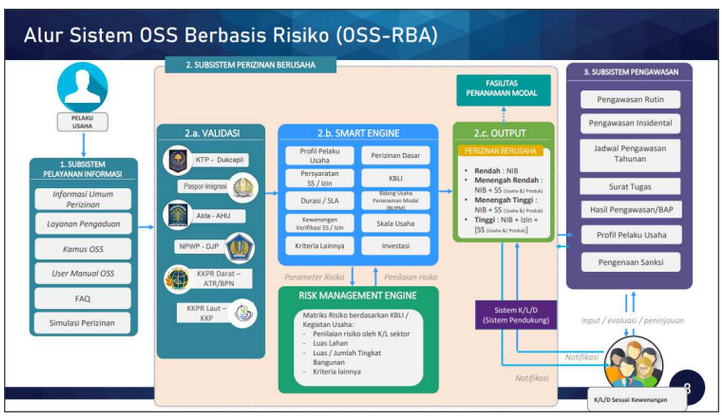
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

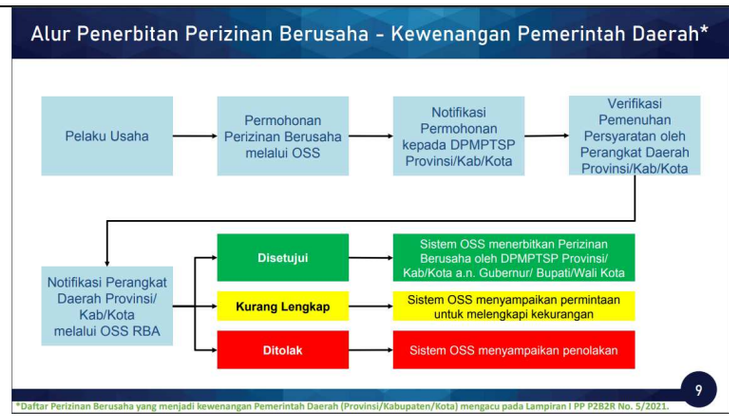
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49212 Angkutan bus perbatasan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

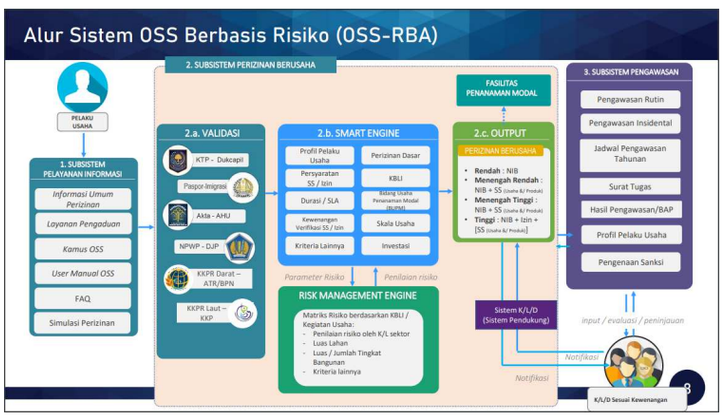
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

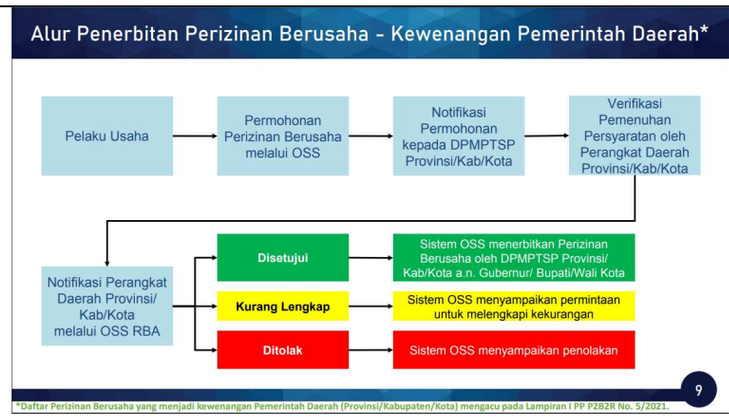
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49214 Angkutan bus kota
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

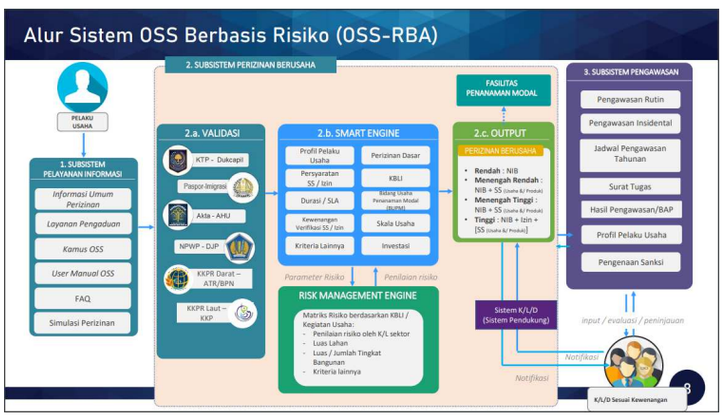
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

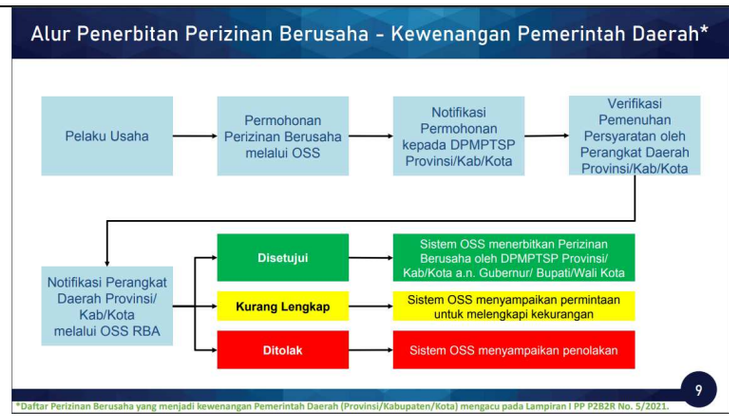
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49411 Angkutan perbatasan bukan bus, dalam trayek
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

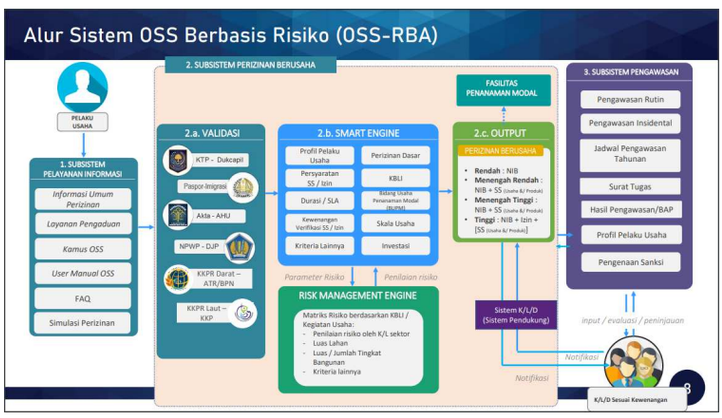
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

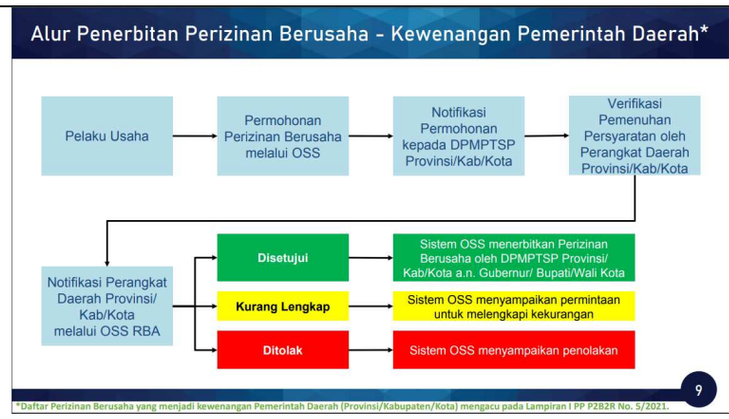
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49413 Angkutan perkotaan bukan bus, dalam trayek
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

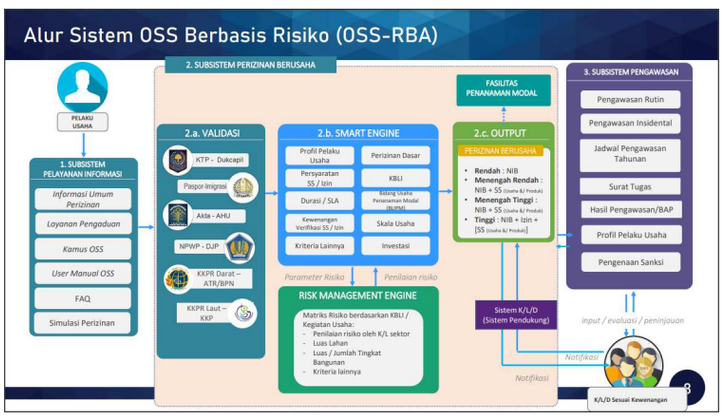
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

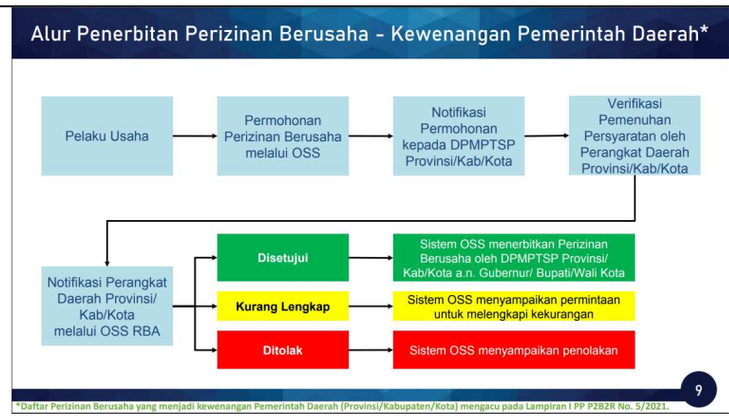
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49414 Angkutan perdesaan bukan bus, dalam trayek
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan yang dibuktikan dengan salinan STNK, SRUT (untuk kendaraan baru), bukti lulus uji berkala dan foto kendaraan; 2. Memiliki dan/atau menguasai tempat penyimpanan; 3. Memiliki dan/atau bekerjasama dengan pihak lain yang mampu menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan bermotor; 4. Kesesuaian dengan perencanaan kebutuhan kendaraan (kuota) yang ditetapkan; 5. Menyusun rencana bisnis (business plan) Perusahaan Angkutan Umum; 6. Memenuhi Standar Pelayanan Minimal angkutan orang dalam trayek; 7. Menyiapkan dokumen Sistem Manajemen Keselamatan; 8. Menerapkan sistem pemesanan secara elektronik; 9. Memasang alat pemantauan pergerakan kendaraan secara elektronik. **Kewajiban :** 1. Melaksanakan ketentuan yang ditetapkan dalam perizinan berusaha penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek; 2. Mematuhi ketentuan Standar Pelayanan Minimal; 3. Melaksanakan Sistem Manajemen Keselamatan; 4. Mengasuransikan tanggung jawab berupa iuran wajib dan tanggung jawab pengangkut; 5. Melakukan kegiatan usaha angkutan paling lambat 6 (enam) bulan terhitung sejak tanggal diterbitkan perizinan berusaha; 6. Terdaftar dalam asosiasi Angkutan umum jalan; 7. Membangun sistem informasi perusahaan Angkutan umum yang terintegrasi; 8. Menerbitkan bukti pembayaran kepada pengguna jasa yang tersimpan dalam bentuk data elektronik; 9. Memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas, manusia usia lanjut, anak, wanita hamil, dan orang sakit; 10. Melaporkan kegiatan usaha setiap tahun kepada pejabat pemberi izin penyelenggaraan Angkutan; 11. Melaporkan dalam hal terjadi perubahan susunan kepengurusan badan hukum atau domisili badan hukum; 12. Mengoperasikan kendaraan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;

		13. Mengoperasikan kendaraan yang dilengkapi dokumen perjalanan yang sah terdiri atas kartu pengawasan, surat tanda nomor kendaraan, bukti lulus uji berkala; 14. Mengangkut Penumpang sesuai kapasitas yang ditetapkan; 15. Mengoperasikan kendaraan sesuai kartu pengawasan yang dimiliki; 16. Mengutamakan keselamatan dalam mengoperasikan kendaraan; 17. Melengkapi kartu pengawasan kendaraan yang digantikan dalam hal mengoperasikan kendaraan cadangan; 18. Mengoperasikan kendaraan dengan identitas sesuai dengan ketentuan yang berlaku; 19. Izin insidental hanya dapat digunakan untuk satu kali perjalanan pulang pergi; 20. Mematuhi jadwal waktu perjalanan dan terminal singgah sesuai yang tercantum dalam kartu pengawasan; 21. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat pengemudi dan pergantian pengemudi; 22. Melengkapi kendaraan dengan alat pemantau unjuk kerja pengemudi dan GPS; 23. Mempekerjakan pengemudi yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 24. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan dan keterampilan pengemudi secara berkala paling sedikit 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun oleh perusahaan; 25. Melayani Trayek sesuai perizinan berusaha penyelenggaraan yang diberikan; 26. Menaikkan dan menurunkan penumpang pada tempat yang telah ditentukan; 27. Mematuhi ketentuan tarif.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

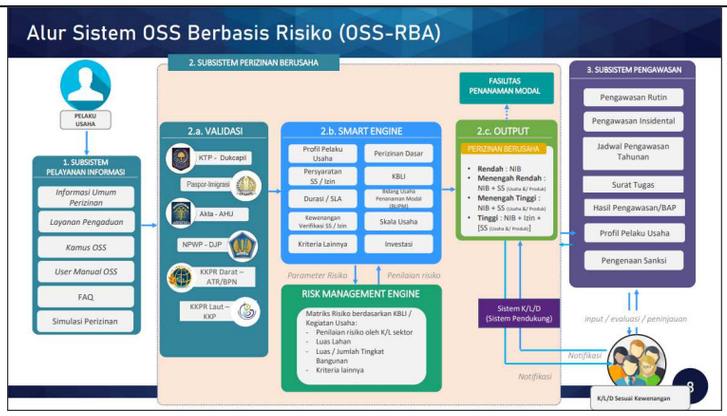
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 50218 Angkutan penyeberangan dalam kabupaten/kota untuk penumpang
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Besar
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Persetujuan pendahuluan pengadaan kapal sesuai dengan daerah operasi bagi badan usaha yang belum memiliki kapal; 2. Dokumen persyaratan kelaiklautan kapal yang permanen atau sementara; 3. Kesesuaian lintas yang dilayani; 4. Kesesuaian spesifikasi teknis kapal yang akan dioperasikan; 5. Pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan; dan 6. Bukti kepemilikan kapal (Grosse Akta). **Kewajiban :** 1. Mengoperasikan kapal sesuai dengan jenis pelayanan berdasarkan persetujuan pengoperasian yang dimiliki; 2. Mengoperasikan kapal yang memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal; 3. Mematuhi waktu kerja dan waktu istirahat bagi awak kapal; 4. Menjamin pemenuhan standar pelayanan minimal kapal penyeberangan; 5. Mengasuransikan kapal, penumpang, dan kendaraan beserta muatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; 6. Melaporkan apabila terjadi perubahan pengalihan kepemilikan kapal, perubahan penanggung jawab, perubahan nama kapal, dan penggantian kapal paling lama 14 (empat belas) hari kerja setelah terjadi perubahan; 7. Melaporkan kegiatan operasional kapal setiap bulan kepada pemberi persetujuan pengoperasian kapal angkutan penyeberangan paling lambat tanggal 5 (lima) pada bulan berikutnya.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan,	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya.

	saran dan masukan	2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

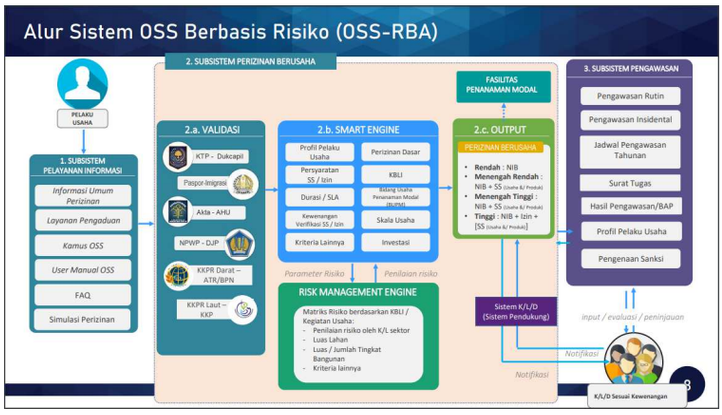
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**

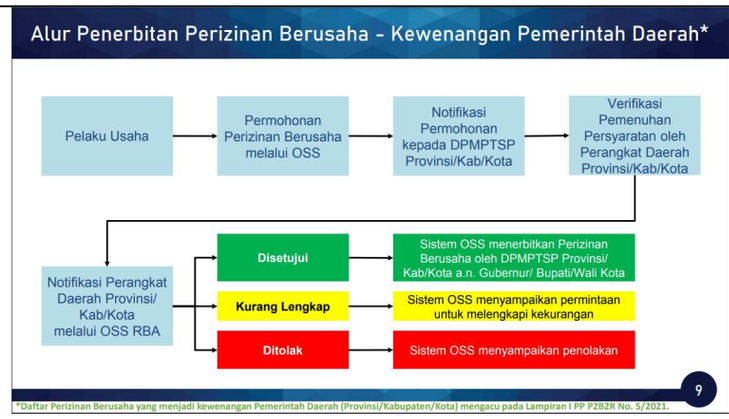
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 49442 Angkutan Jalan Rel Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Izin usaha kegiatan pokok; 2. Peta lokasi prasarana perkeretaapian khusus; 3. Kajian kesesuaian antara kebutuhan perkeretaapian khusus dan kegiatan pokoknya. **Kewajiban :** 1. Melakukan perencanaan teknis; 2. Melaksanakan pengadaan tanah. 3. Mengajukan izin pembangunan prasarana perkeretaapian khusus sebelum memulai pelaksanaan pembangunan fisik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	14 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

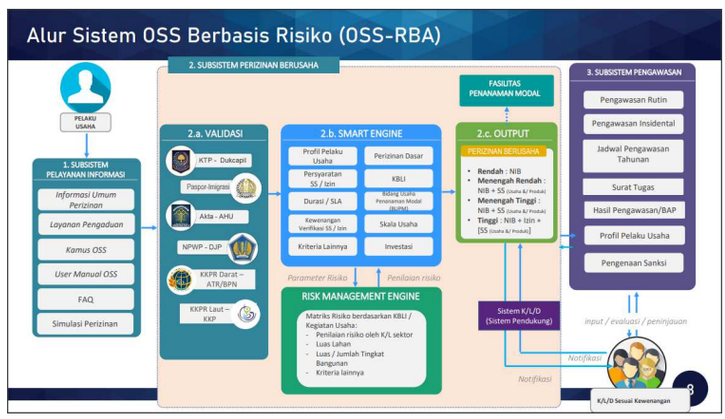
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

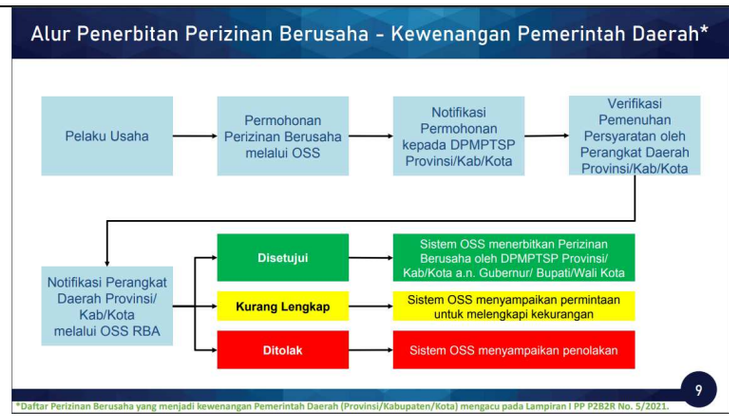
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR TRANSPORTASI

KBLI : 42103 Konstruksi jalan rel
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Menengah Besar
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	14 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Izin
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

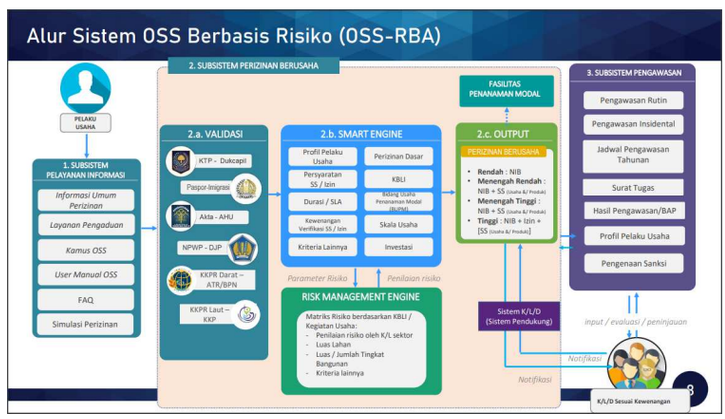
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Transportasi;

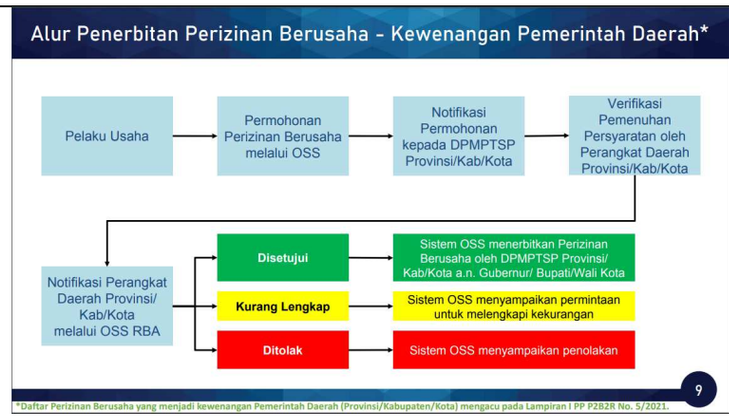
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86903 Aktivitas pelayanan penunjang kesehatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Optikal
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar penyelenggaraan optikal. 2. Nomor registrasi. 3. Update/perbaruan jika terjadi perubahan data Optikal.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

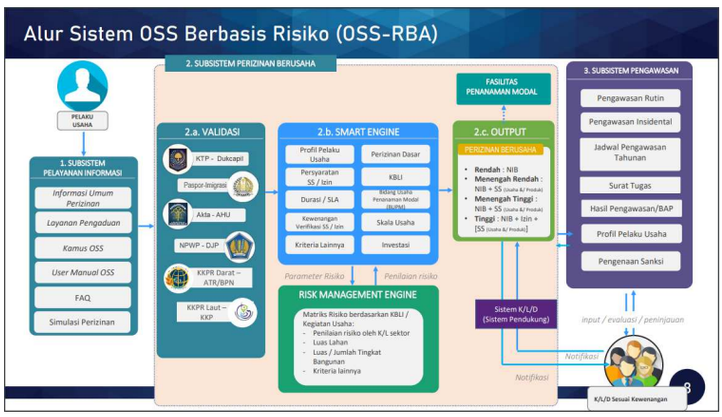
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

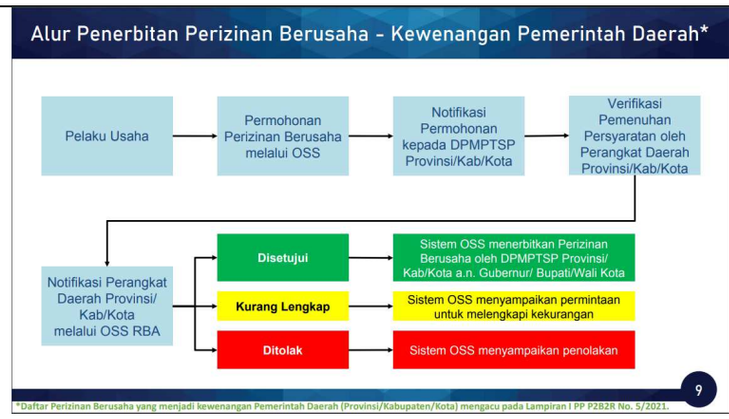
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47843 Perdagangan eceran kaki lima dan los pasar obat tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Perdaganagan kaki lima obat tradisional
Skala Usaha : Usaha Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Pedagang Kaki Lima Obat Tradisional: aspek dokumentasi (selama kegiatan operasional); 2. Mengedarkan produk obat tradisional yang telah memiliki izin edar sesuai ketentuan (selama kegiatan operasional); dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala (setiap 6 bulan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

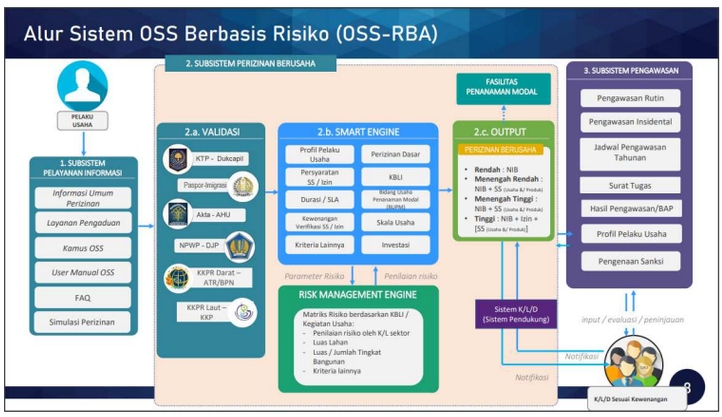
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

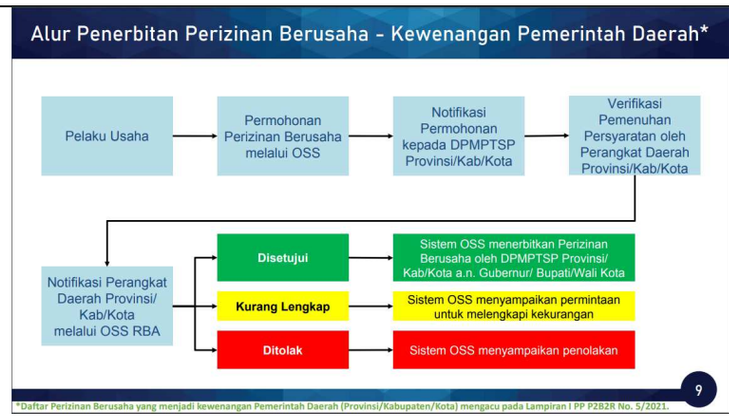
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47843 Perdagangan eceran kaki lima dan los pasar obat tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko obat tradisional (di los pasar)
Skala Usaha : Usaha Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Pedagang Kaki Lima Obat Tradisional: aspek dokumentasi (selama kegiatan operasional); 2. Mengedarkan produk obat tradisional yang telah memiliki izin edar sesuai ketentuan (selama kegiatan operasional); dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala (setiap 6 bulan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

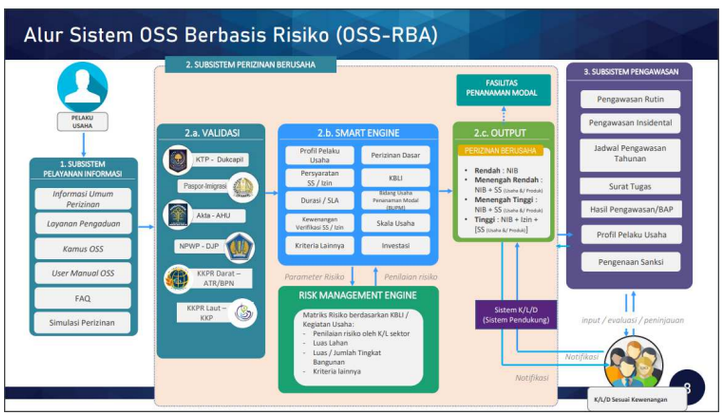
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

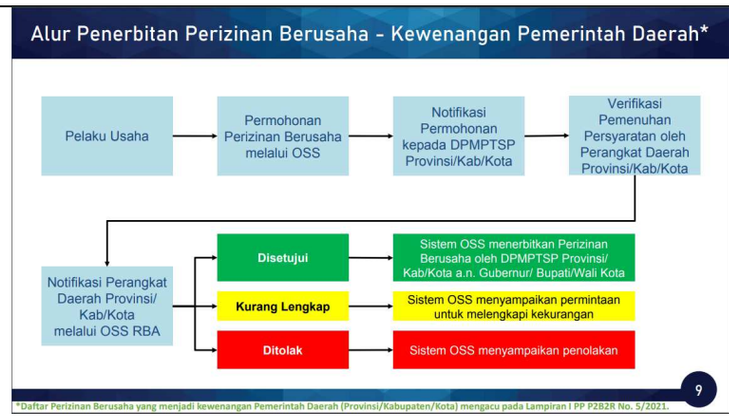
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 56305 Rumah/kedai obat tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Kedai jamu/depot jamu
Skala Usaha : Usaha Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Kedai Jamu/ Depot Jamu: aspek sanitasi dan higiene dan aspek dokumentasi dalam meracik dan menyajikan Jamu; 2. Menggunakan produk obat tradisional yang telah memiliki izin edar sesuai ketentuan dan/atau menggunakan jamu segar yang memenuhi persyaratan keamanan dan memiliki manfaat empiris; dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

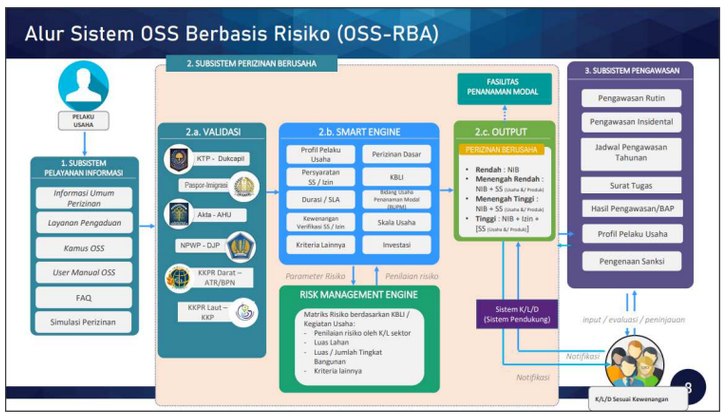
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

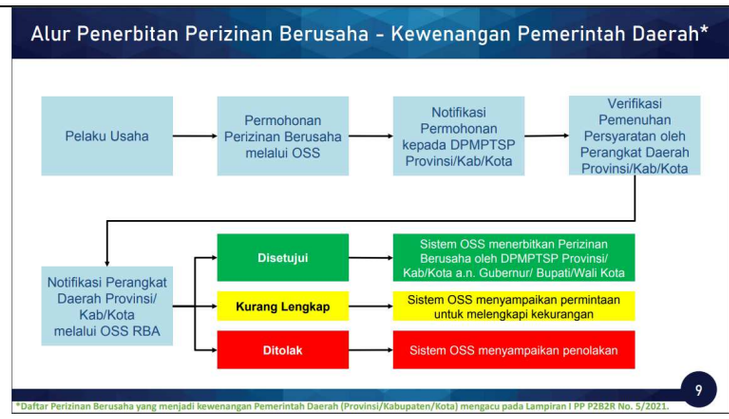
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47723 Perdagangan eceran obat tradisional untuk manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko obat tradisional
Skala Usaha : Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Toko Obat Tradisional: aspek dokumentasi dan aspek penyimpanan; 2. Mengedarkan produk obat tradisional yang telah memiliki izin edar sesuai ketentuan; dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

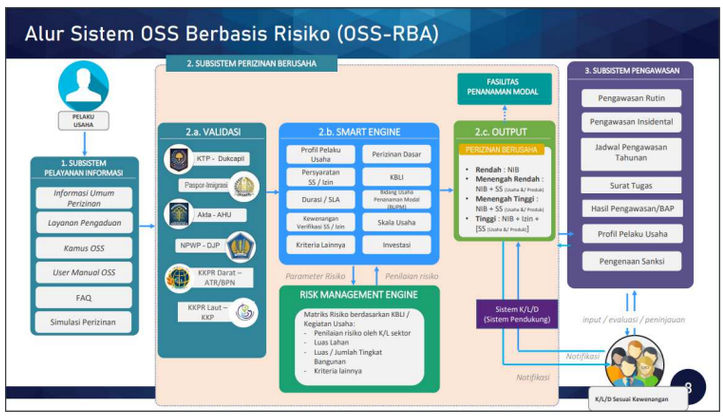
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

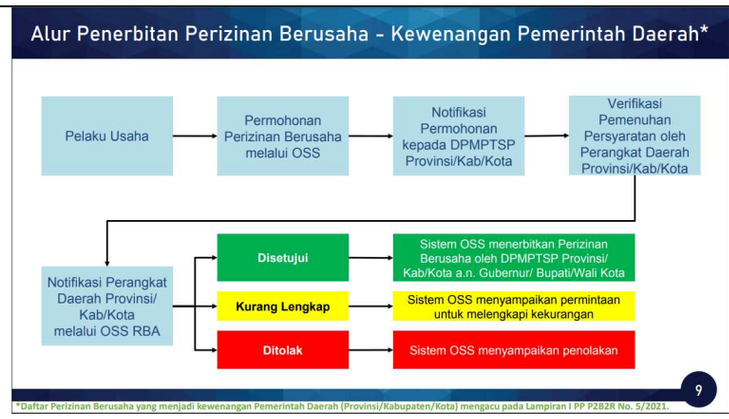
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47844 Perdagangan eceran kaki lima dan los pasar kosmetik
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko kosmetika (di los pasar)
Skala Usaha : Usaha Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Toko Kosmetika (di los pasar): aspek dokumentasi dan aspek penyimpanan; 2. Mengedarkan produk kosmetika yang telah memiliki izin edar/ notifikasi sesuai ketentuan; dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

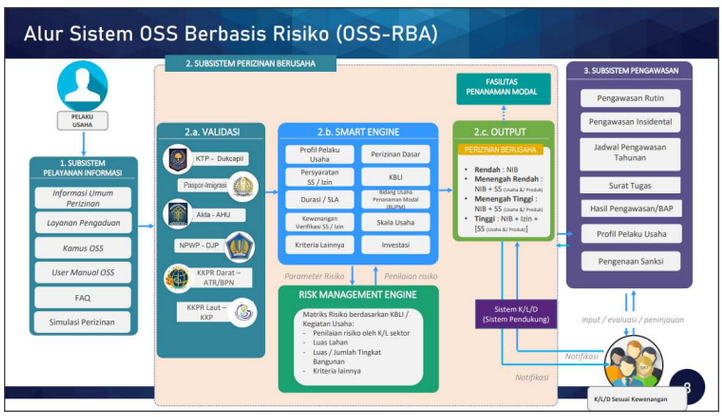
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

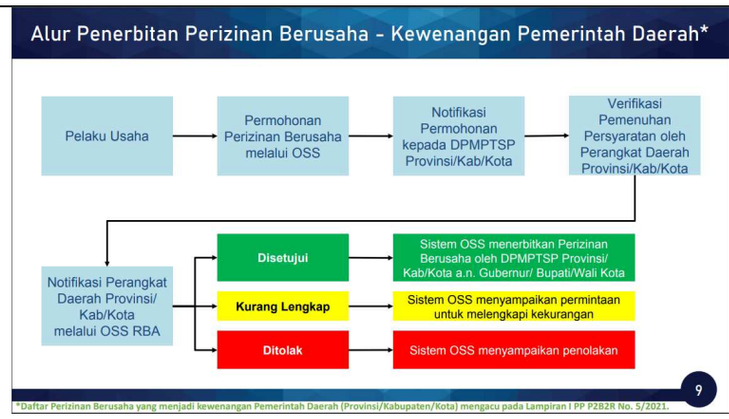
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47844 Perdagangan eceran kaki lima dan los pasar kosmetik
Ruang Lingkup Kegiatan : Pedagang kaki lima kosmetika
Skala Usaha : Usaha Mikro
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Toko Kosmetika (di los pasar): aspek dokumentasi dan aspek penyimpanan; 2. Mengedarkan produk kosmetika yang telah memiliki izin edar/ notifikasi sesuai ketentuan; dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

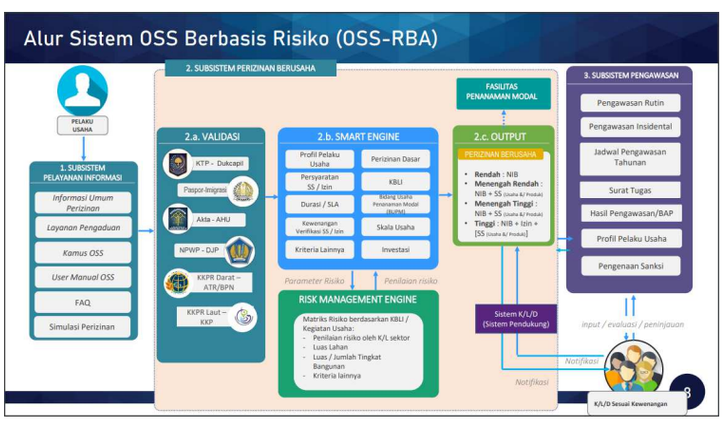
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

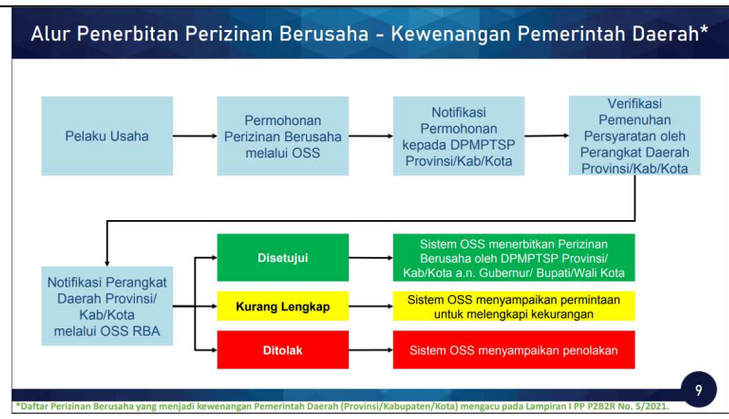
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 32909 Industri Pengolahan Lainnya Ytdl
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan tongkat
Skala Usaha : Usaha Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

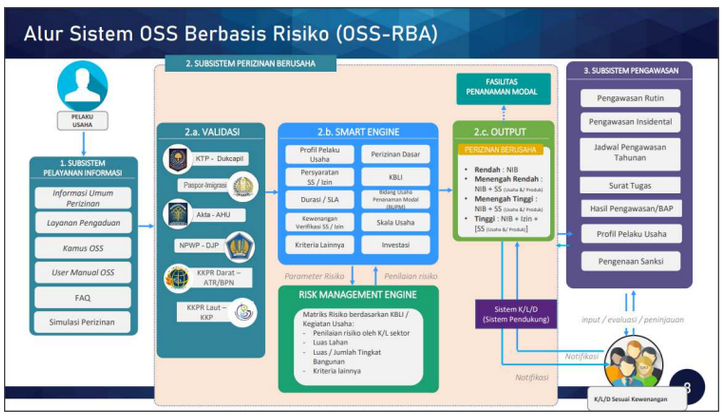
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

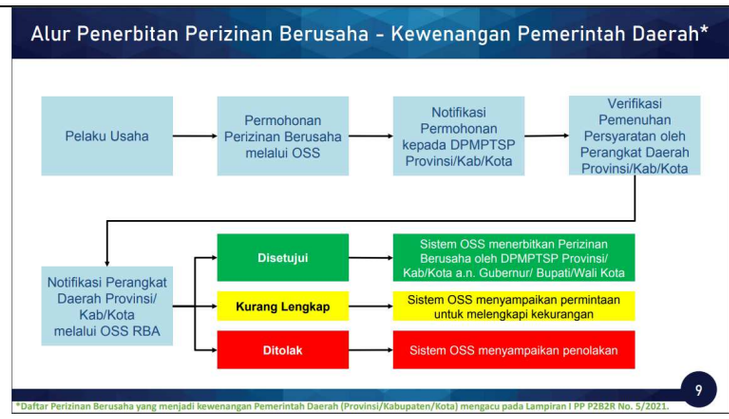
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47724 Perdagangan eceran kosmetik untuk manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko kosemtika
Skala Usaha : Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Standar Toko Kosmetika: aspek dokumentasi dan aspek penyimpanan; 2. Mengedarkan produk kosmetika yang telah memiliki izin edar/ notifikasi sesuai ketentuan; dan 3. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

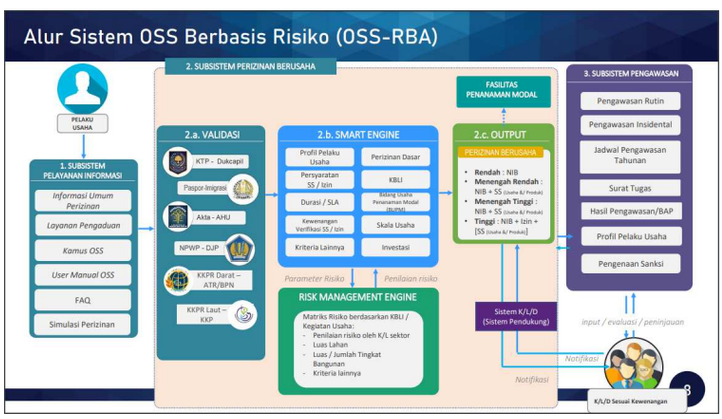
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47725 Perdagangan eceran alat laboratorium, alat farmasi dan alat kesehatan untuk manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko alat kesehatan
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Pemohon Perorangan atau Badan Usaha. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa. 3. Memiliki Penanggung Jawab pendidikan D3 dan telah mengikuti Pelatihan Pengelolaan Toko Alat Kesehatan yang Baik. 4. Daftar alat kesehatan yang dijual. 5. Pernyataan memenuhi Pedoman Pengelolaan Toko Alat Kesehatan yang Baik dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 6. Mengedarkan produk alat kesehatan tertentu yang telah memiliki izin edar. 7. Laporan kegiatan usaha secara berkala setiap 6 bulan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

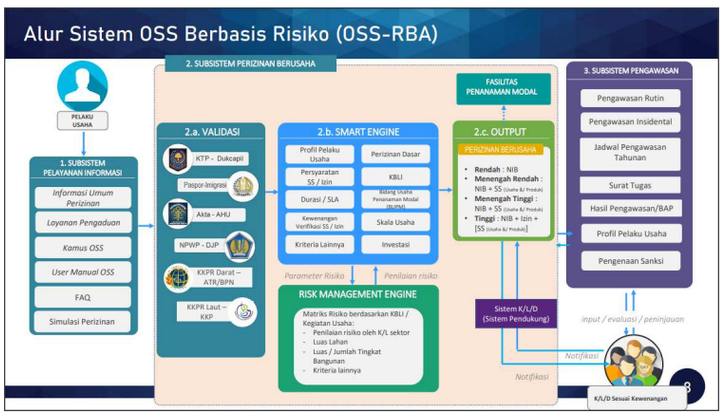
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

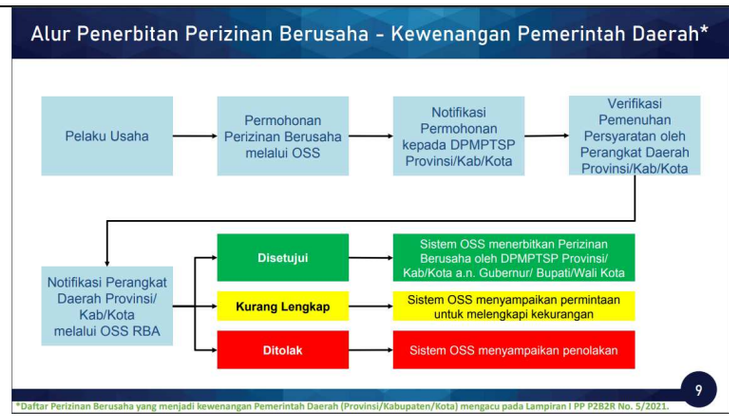
		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 21015 Industri alat kesehatan dalam subgolongan 2101
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT
Skala Usaha : Usaha Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

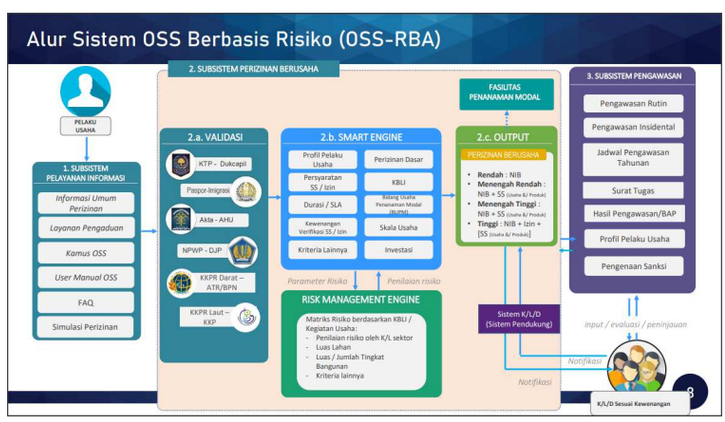
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 32501 Industri Furnitur Untuk Operasi, Perawatan Kedokteran dan Kedokteran Gigi
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan, produk hospital furnitur risiko rendah
Skala Usaha : Usaha Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 

		2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS.

		Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

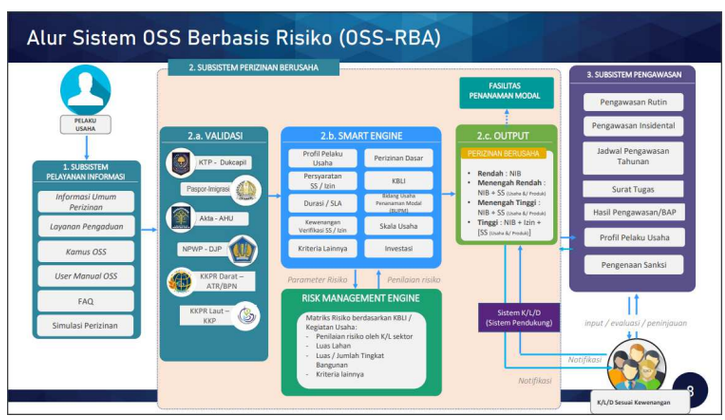
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10

		Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 17091 Industri kertas Tissue
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT
Skala Usaha : Usaha Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

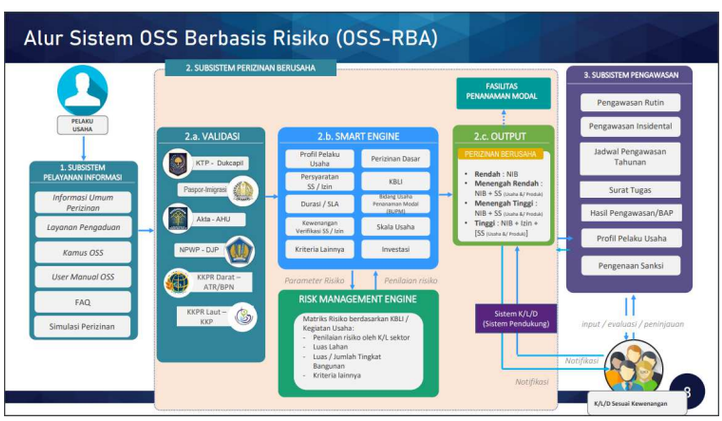
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 20231 Industri Sabun dan bahan pembersih keperluan rumah tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan rumah tangga (PRT) alat kesehatan dan PKRT produk sabun cuci
Skala Usaha : Usaha Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Penanggung Jawab Teknis memiliki sertifikat pelatihan CPAKB. 2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dibuktikan dengan melampirkan denah, foto sarana, dan bukti kepemilikan tempat atau surat sewa paling singkat 2 (dua) tahun. 3. Pernyataan memenuhi CDAKB dengan lampiran laporan kesiapan sarana. 4. Laporan e-report setiap 6 bulan. 5. Sertifikat Standar CPAKB. 6. Laporan KTD. 7. Laporan recall. 8. Menyampaikan permohonan perubahan: a. PJT. b. Alamat. c. Jenis produk. d. Denah bangunan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

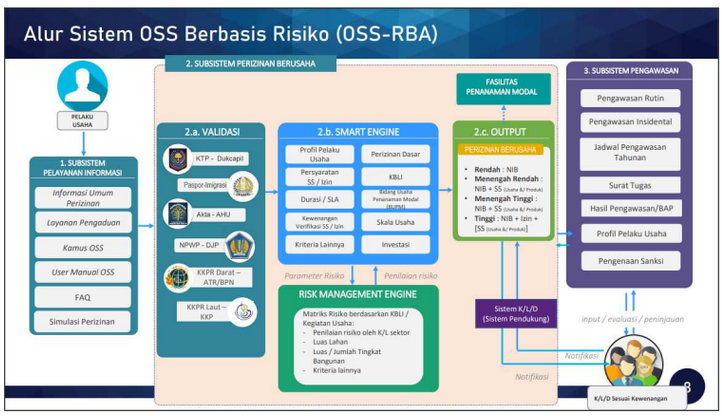
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

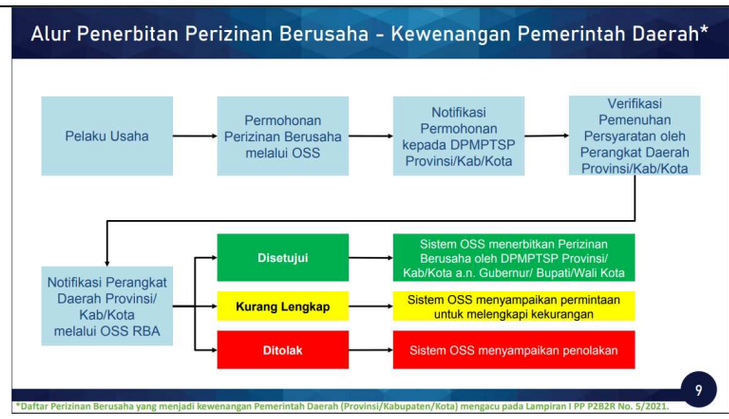
		6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86902 Aktivitas pelayanan kesehatan tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Penyelenggaraan panti sehat berkelompok
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	Na
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

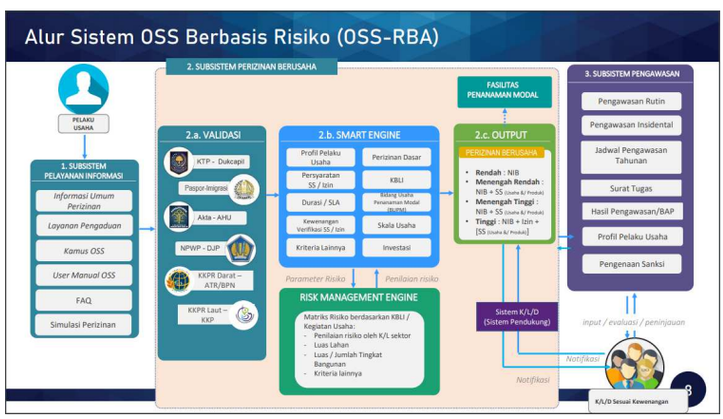
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86903 Aktivitas pelayanan penunjang kesehatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Rumah sakit kelas pratama
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Profil UTD 2. Denah bangunan UTD 3. Self assessment UTD 4. Daftar nama SDM UTD 5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di UTD 6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) 7. Dokumen kajian mengenai **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi UTD. 2. Menyelenggarakan tugas dan fungsi UTD sesuai standar yang berlaku. 3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan UTD sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data UTD.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	28 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

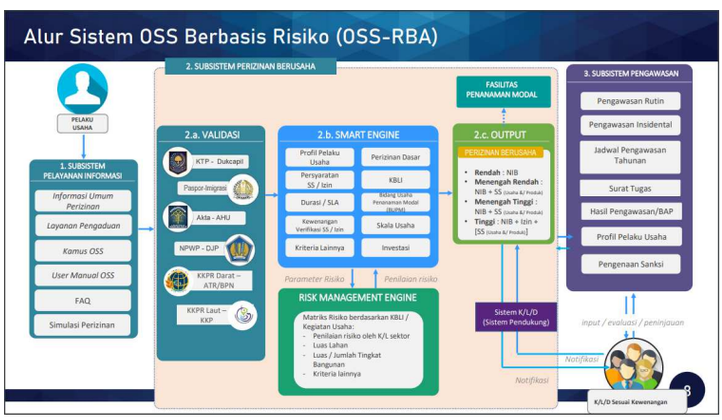
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 81290 Aktivitas kebersihan bangunan dan industri lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit pada bangunan, permukiman, industri, dan tempat usaha lainnya di wilayah
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Sarana dan peralatan. 3. SDM. 4. PNBP/PAD **Kewajiban :** 1. Standar Penyelenggaraan pengendalian vektor dan binatang pembawa penyakit pada bangunan, pemukiman, industri, dan tempat usaha lainnya. 2. Berkoordinasi kepada penanggung jawab wilayah kerja setempat (Dinas Kesehatan Kab/Kota atau Instansi Kekarantinaan Kesehatan di Pintu Masuk Negara) saat akan melakukan kegiatan. 3. Pelaporan pelayanan kepada penanggung jawab wilayah kerja setempat (Dinas Kesehatan Kab/Kota atau Instansi Kekarantinaan Kesehatan di Pintu Masuk Negara).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

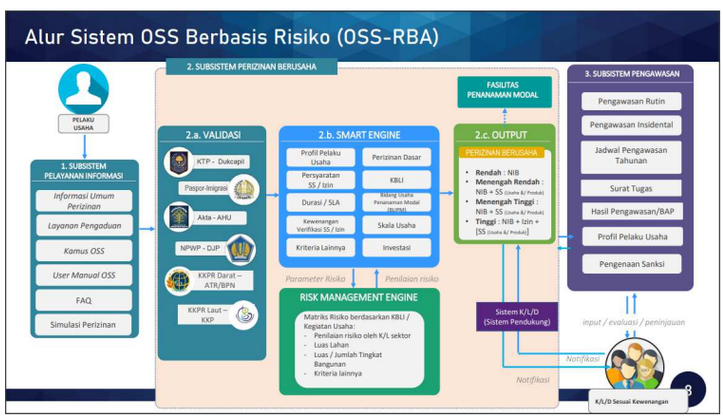
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86105 Aktivitas klinik swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh klinik pratama dan utama swasta
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Profil Klinik 2. Self assessment Klinik 3. Daftar obat-obatan 4. Daftar nama SDM Klinik 5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik 6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) 7. Surat keter **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi Klinik. 2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan Klinik sesuai standar yang berlaku. 3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan kesehatan Klinik sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data Klinik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

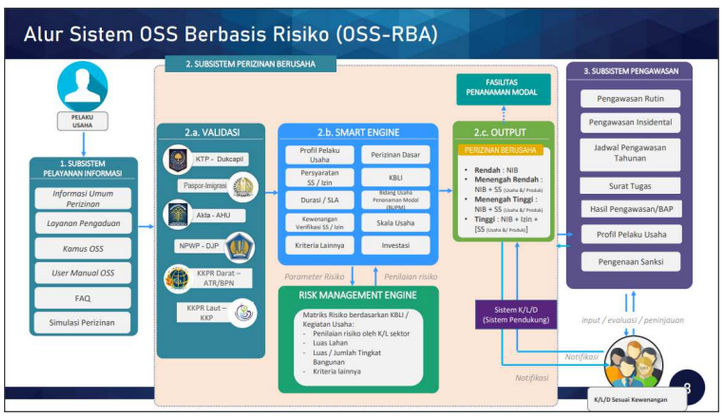
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

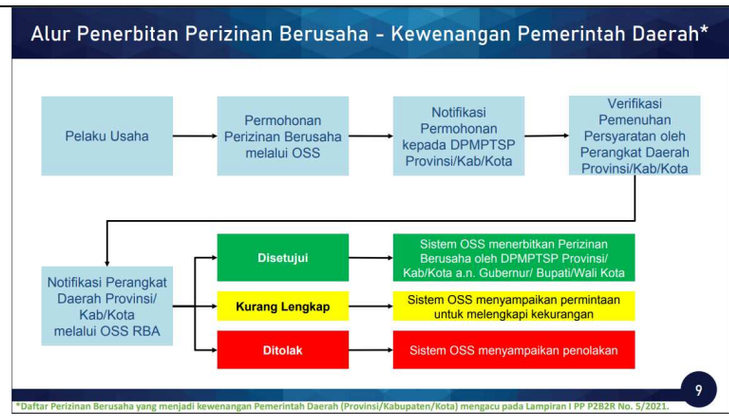
		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86102 Aktivitas puskesmas
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh puskesmas
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Teknis, meliputi: a. Lokasi. b. Bangunan. c. Sarana dan prasarana. d. Peralatan. e. Ketenagaan. f. Kefarmasian. g. Laboratorium medis. **Kewajiban :** Melakukan registrasi sesuai ketentuan. Memberikan pelayanan sesuai standar, aman dan bermutu. Melakukan pelaporan pelayanan. Melakukan update/pembaharuan jika terjadi perubahan data Puskesmas.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

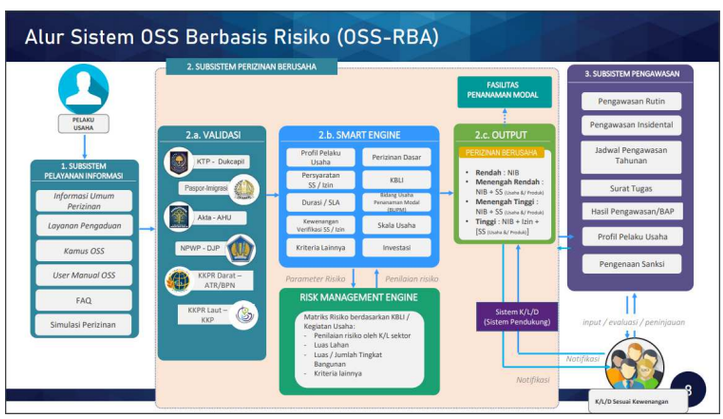
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86104 Aktivitas klinik pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh klinik pratama dan utama pemerintah
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Profil Klinik 2. Self assessment Klinik 3. Daftar obat-obatan 4. Daftar nama SDM Klinik 5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik 6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) 7. Surat keter **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi Klinik. 2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan Klinik sesuai standar yang berlaku. 3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan kesehatan Klinik sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data Klinik.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	20 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

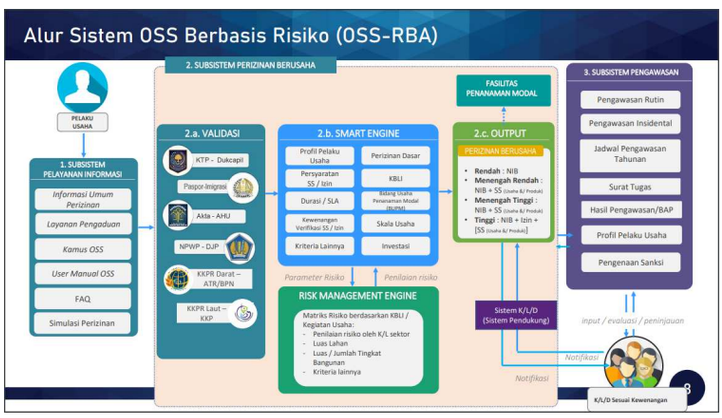
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

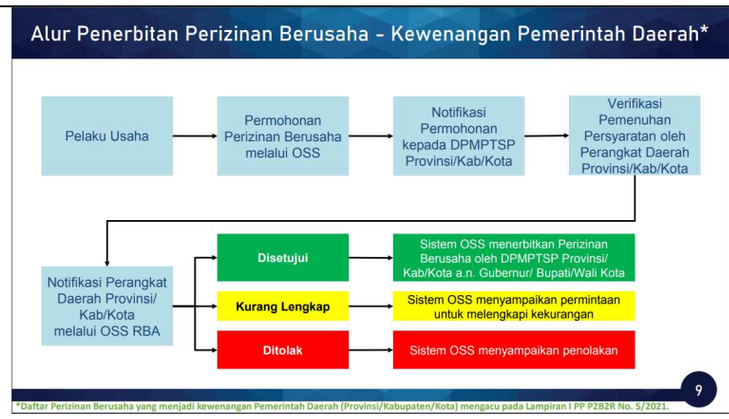
		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86901 Aktivitas pelayanan kesehatan yang dlakukan oleh tenaga kesehatan selai dokter dan dokter gigi
Ruang Lingkup Kegiatan : Griya sehat
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi. 2. Ketenagaan. 3. Sarana. 4. Prasarana. 5. Metode/cara pelayanan. 6. Bahan/alat. **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi sesuai ketentuan. 2. Memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan Griya Sehat sesuai standar aman dan bermanfaat. 3. Melakukan pelaporan pelayanan. 4. Melakukan update/pembaharuan jika terjadi perubahan data griya sehat.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	10 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

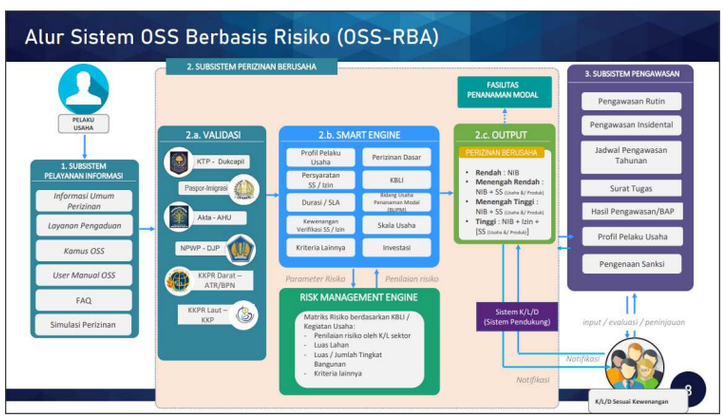
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86903 Aktivitas pelayanan penunjang kesehatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Unit transfusi darah (UTD) kelas pratama
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Profil UTD 2. Denah bangunan UTD 3. Self assessment UTD 4. Daftar nama SDM UTD 5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di UTD 6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) 7. Dokumen kajian mengenai **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi UTD. 2. Menyelenggarakan tugas dan fungsi UTD sesuai standar yang berlaku. 3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan UTD sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data UTD.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

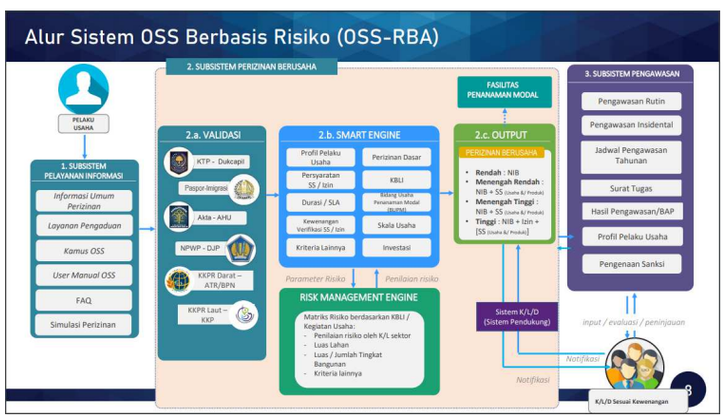
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86903 Aktivitas pelayanan penunjang kesehatan
Ruang Lingkup Kegiatan : Unit transfusi darah (UTD) kelas madya
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Profil UTD 2. Denah bangunan UTD 3. Self assessment UTD 4. Daftar nama SDM UTD 5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di UTD 6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3) 7. Dokumen kajian mengenai **Kewajiban :** 1. Melakukan registrasi UTD. 2. Menyelenggarakan tugas dan fungsi UTD sesuai standar yang berlaku. 3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan UTD sesuai ketentuan yang berlaku. 4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data UTD.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	25 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

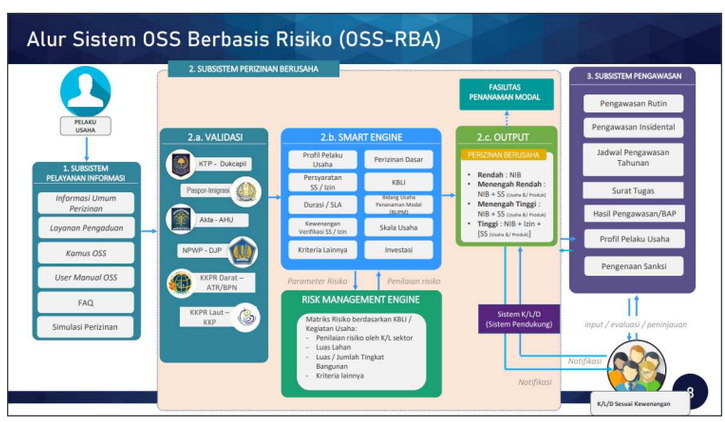
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan

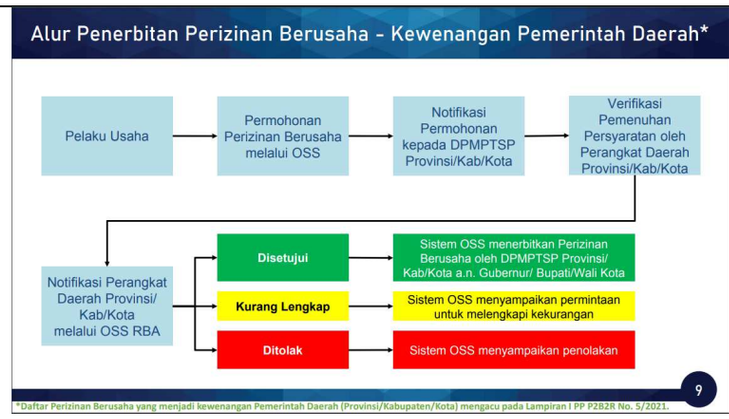
		Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86101 Aktivitas rumah sakit pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Rumah sakit pemerintah kelas C dan D
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Teknis, meliputi: 3. Lokasi. 4. Bangunan, Prasarana dan Alat Kesehatan. 5. Struktur Organisasi SDM dan SDM. 6. Pelayanan. **Kewajiban :** 1. Standar Pelayanan RS. 2. Bukti akreditasi RS. 3. Pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). 4. Nomor Register Rumah Sakit. 5. Standar Pengukuran indikator mutu (internal). 6. Update/perbaruan jika terjadi perubahan data RS.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	28 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

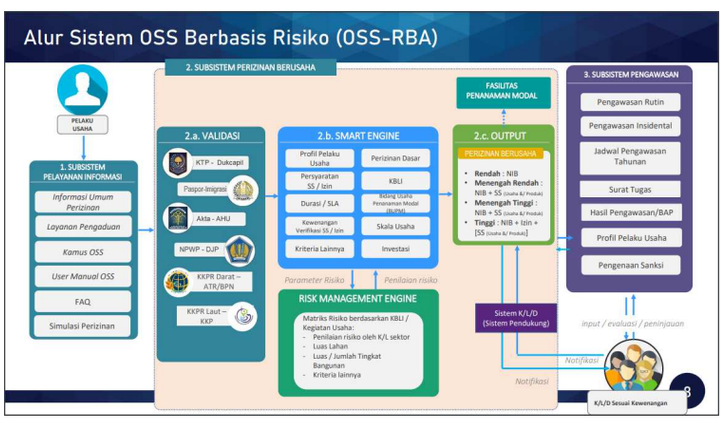
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

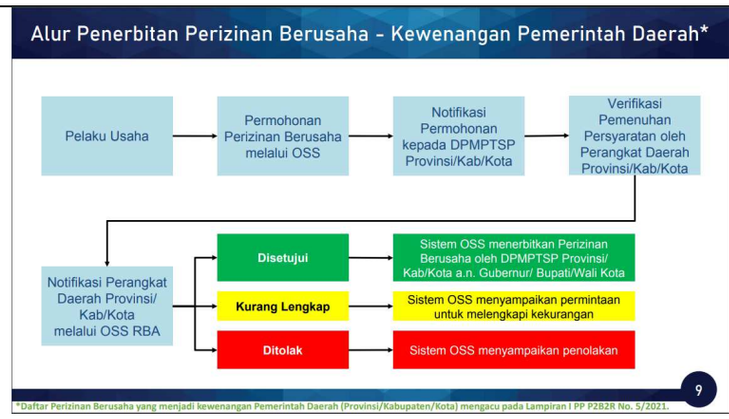
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47721 Perdagangan eceran barang dan obat farmasi untuk manusia di apotek
Ruang Lingkup Kegiatan : Apotek
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi. 2. Lokasi. 3. Bangunan. 4. Sarana, prasana dan peralatan. 5. SDM. **Kewajiban :** 1. Standar pelayanan kefarmasian di Apotek. 2. Menyampaikan laporan setiap bulan meliputi: a. Laporan pelayanan kefarmasian. b. Laporan SIPNAP. 3. Mengajukan permohonan perubahan izin, jika terdapat: a. Perubahan Apoteker penanggung jawab. b. Perubahan nama Apotek. c. Perubahan alamat/lokasi. d. Perubahan nama perusahaan (untuk pelaku usaha non perseorangan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	9 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

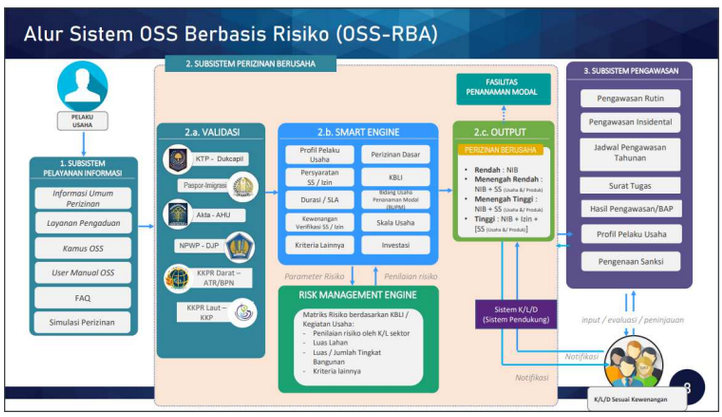
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

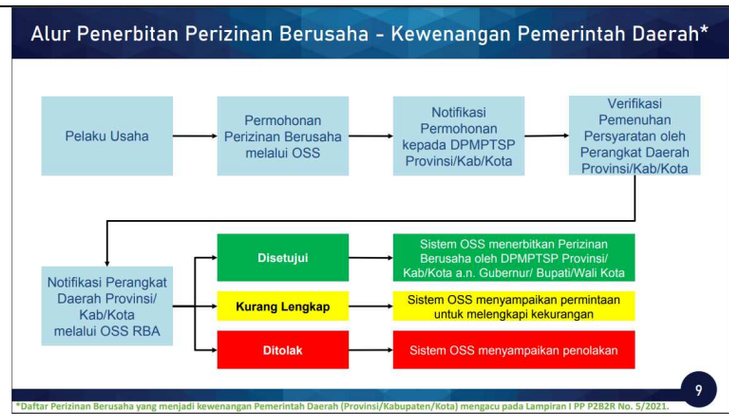
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47722 Perdagangan eceran barang dan obat farmasi untuk manusia bukan di apotek
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko obat
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi. 2. Lokasi. 3. Bangunan. 4. Sarana, prasana dan peralatan. 5. SDM. **Kewajiban :** 1. Standar pelayanan kefarmasian di Toko Obat. 2. Menyampaikan laporan pelayanan kefarmasian. 3. Mengajukan permohonan perubahan izin, jika terdapat: a. Perubahan TTK penanggung jawab. b. Perubahan nama Toko Obat. c. Perubahan alamat/lokasi. d. Perubahan nama perusahaan (untuk pelaku usaha non perseorangan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	9 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

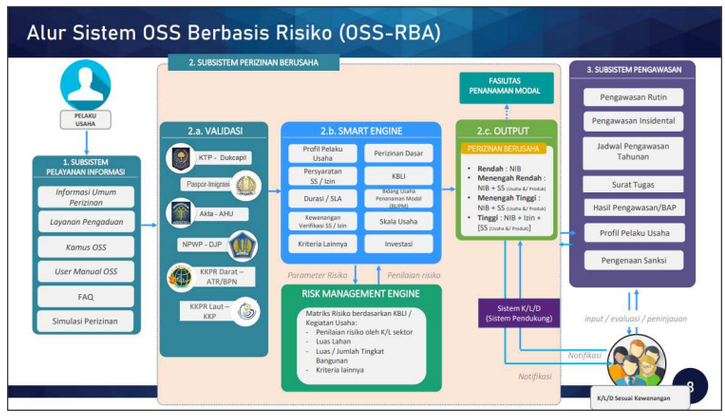
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

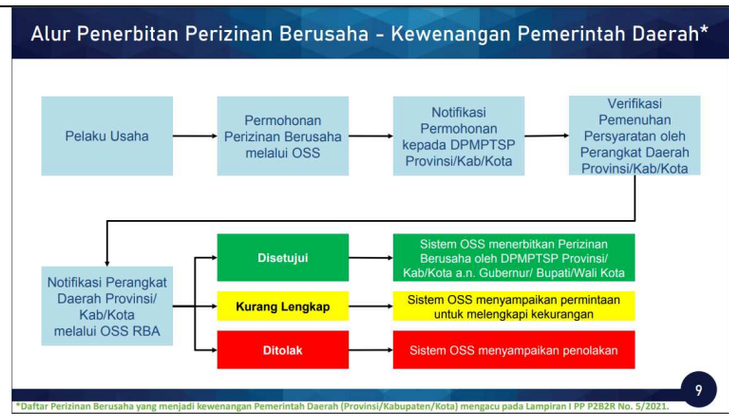
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 47842 Perdagangan eceran kaki lima dan los pasar farmasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Toko obat
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi. 2. Lokasi. 3. Bangunan. 4. Sarana, prasana dan peralatan. 5. SDM. **Kewajiban :** 1. Standar pelayanan kefarmasian di Toko Obat. 2. Menyampaikan laporan pelayanan kefarmasian. 3. Mengajukan permohonan perubahan izin, jika terdapat: a. Perubahan TTK penanggung jawab. b. Perubahan nama Toko Obat. c. Perubahan alamat/lokasi. d. Perubahan nama perusahaan (untuk pelaku usaha non perseorangan).
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	9 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

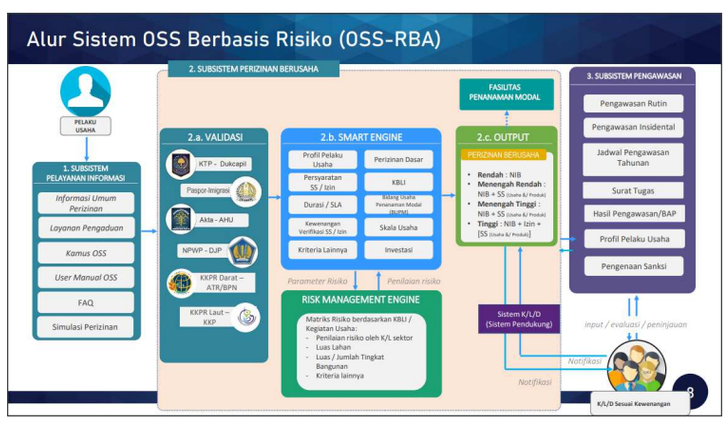
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

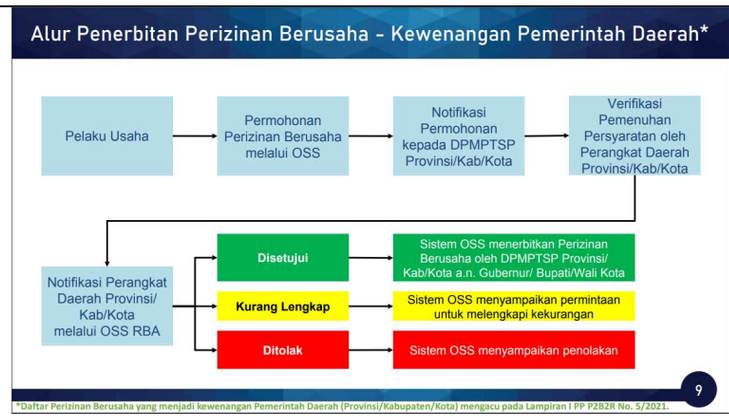
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KESEHATAN

KBLI : 86103 Aktivitas rumah sakit swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Rumah sakit swasta kelas C dan D
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Administrasi Umum. 2. Teknis, meliputi: 3. Lokasi . 4. Bangunan, Prasarana dan Alat Kesehatan. 5. Struktur Organisasi SDM dan SDM. 6. Pelayanan. **Kewajiban :** 1. Standar Pelayanan RS. 2. Bukti akreditasi RS; 3. Pelaporan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIMRS). 4. Nomor Register Rumah Sakit. 5. Standar Pengukuran indikator mutu; (internal). 6. Update/perbaruan jika terjadi perubahan data RS.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	28 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin, dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

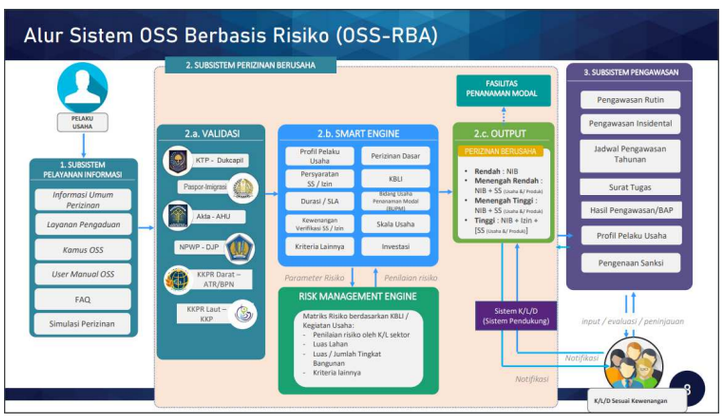
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 Tentang Standar Kegiatan Usaha Dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;

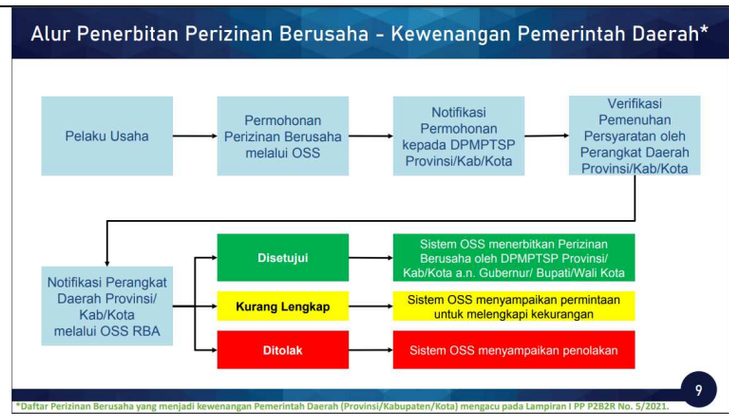
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91023 Peninggalan sejarah/cagar budaya yang dikelola pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan pemerintah dalam usaha pengelolaan cagar budaya atau bangunan/tempat peninggalan bersejarah yang mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan dan kebudayaan, berumur sekurang-kurangnya 50 tahun, atau mewakili masa gaya yang khas dan mewakili gaya sekurang-kurangnya 50 tahun, serta dianggap mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, dan kebudayaan, misalnya candi, makam, masjid dan lainnya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

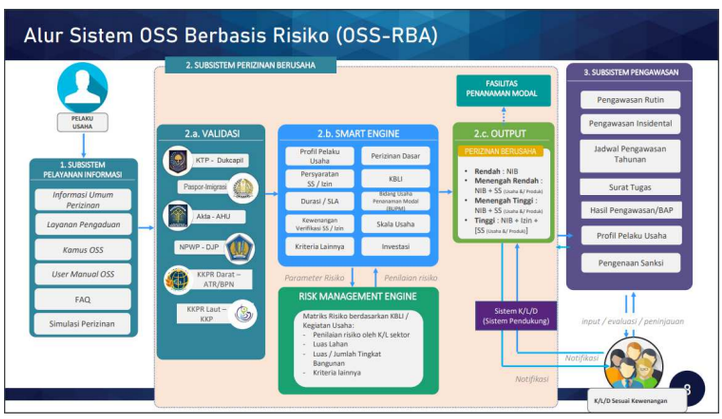
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

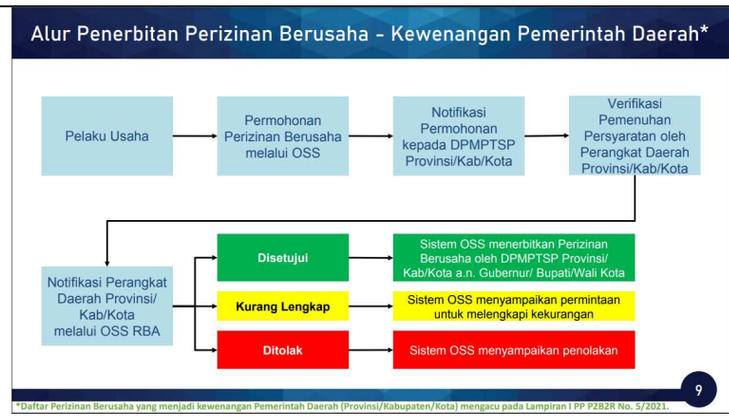
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91024 Peninggalan sejarah/cagar budaya yang dikelola swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan swasta dalam usaha pengelolaan cagar budaya atau bangunan/tempat peninggalan bersejarah yang mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan dan kebudayaan, berumur sekurang-kurangnya 50 tahun, atau mewakili masa gaya yang khas dan mewakili gaya sekurang-kurangnya 50 tahun, serta dianggap mempunyai nilai penting bagi sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, agama, dan kebudayaan, misalnya candi, makam, masjid dan lainnya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

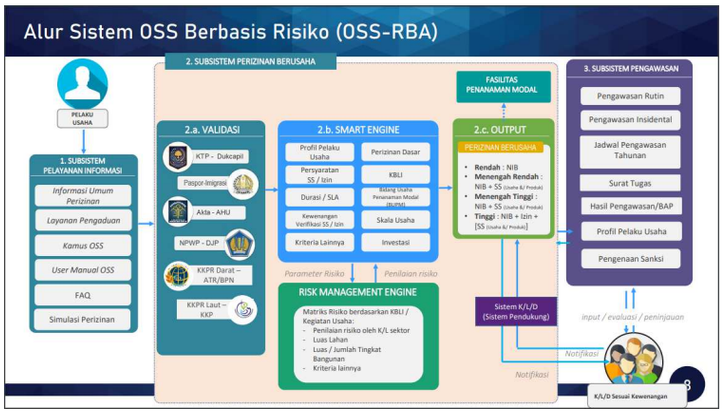
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

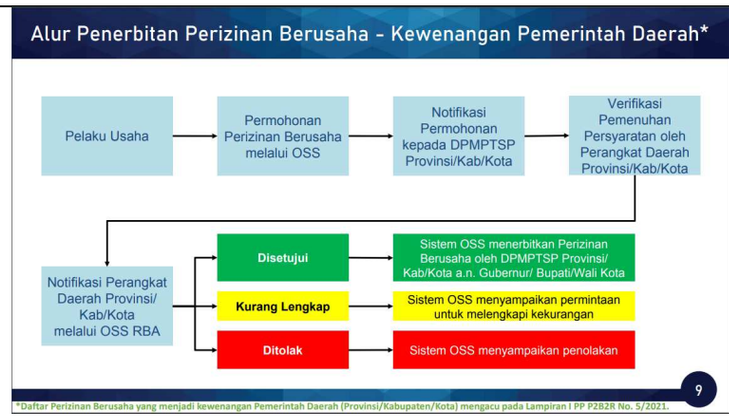
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91029 Wisata budaya lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Meliputi sejarah, religi, tradisi, desa adat, kampung adat, dan seni budaya yang belum dicakup pada kelompok 91021 s.d. 91025, baik dikelola oleh pemerintah maupun swasta
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

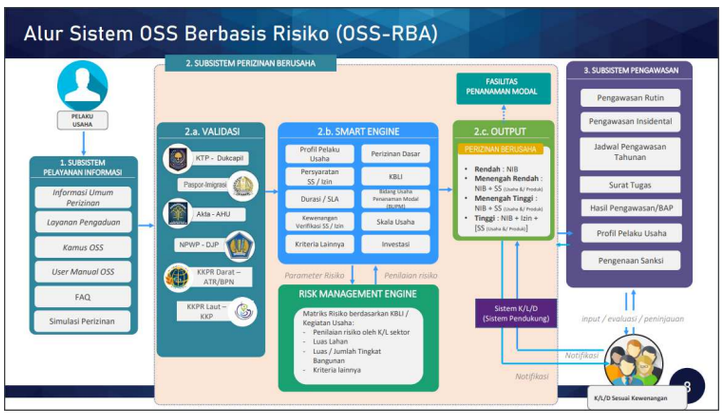
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

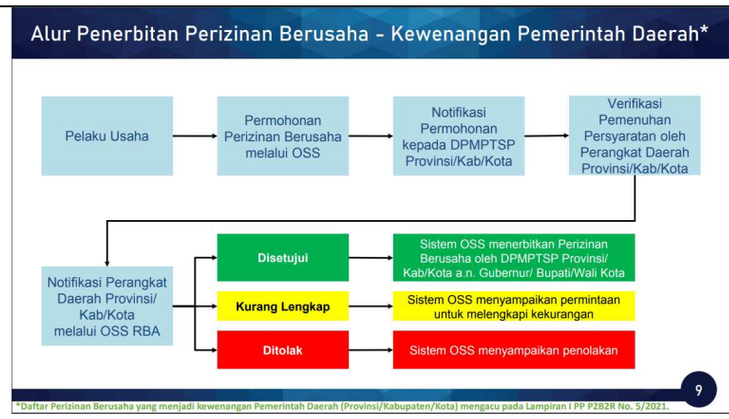
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79111 Aktivitas agen perjalanan wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang kegiatannya sebagai perantara penjualan paket wisata, baik secara daring (online) maupun luring (offline), yang dikemas oleh biro perjalanan wisata; memesan tiket angkutan darat, laut, dan udara, baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri; memesan akomodasi, restoran dan tiket pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke destinasi atau daya tarik wisata; dan mengurus dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

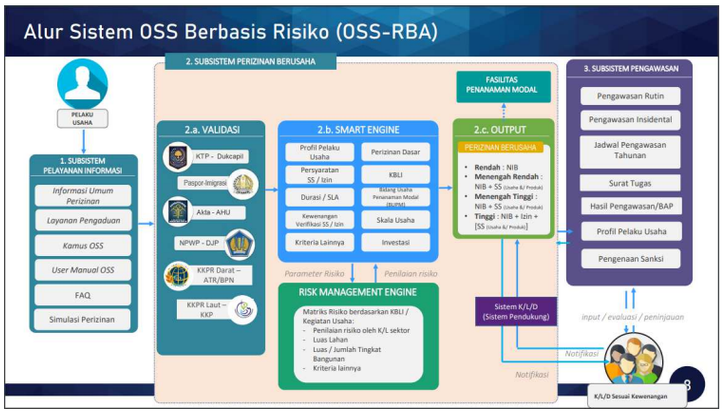
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

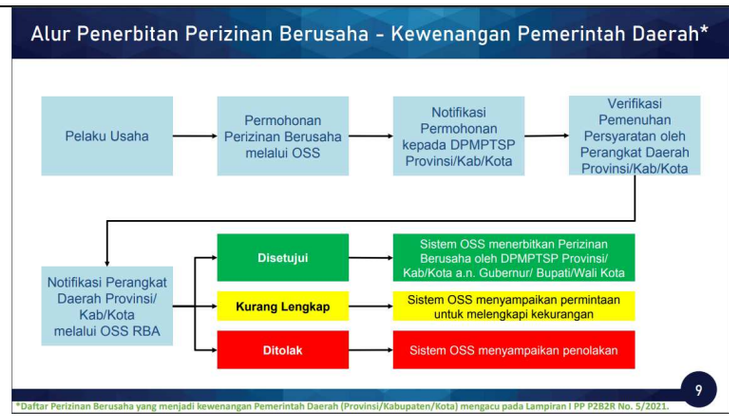
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55193 Vila (non bintang)
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum yang merupakan rumah-rumah pribadi yang khusus disewakan kepada wisatawan berikut fasilitasnya dan dikelola sendiri oleh pemiliknya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

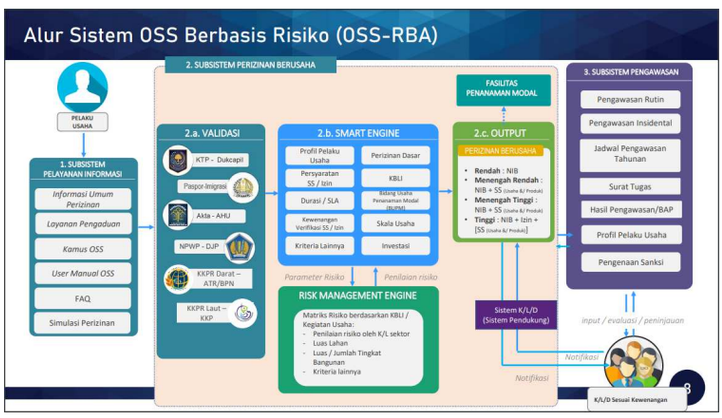
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

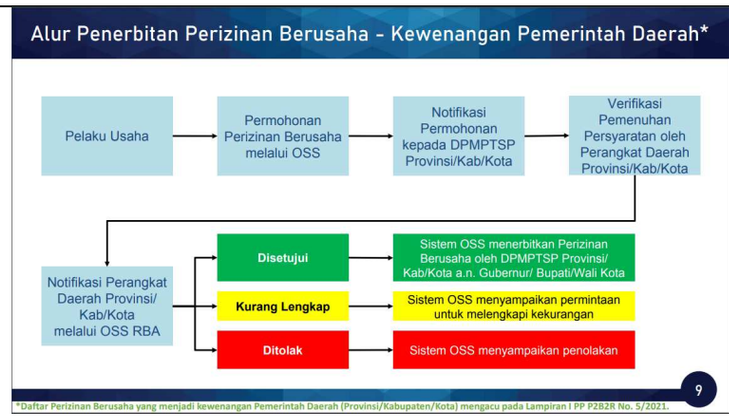
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56101 Restoran, dengan jumlah tempat duduk tamu < 50 unit
Ruang Lingkup Kegiatan : Jenis usaha jasa menyajikan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat usahanya, bertempat disebagian atau seluruh bangunan permanen, dilengkapi dengan jasa pelayanan meliputi memasak dan menyajikan sesuai pesanan
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Sertifikat Standar K3L 2. Sertifikat Laik Sehat 3. SPPL
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

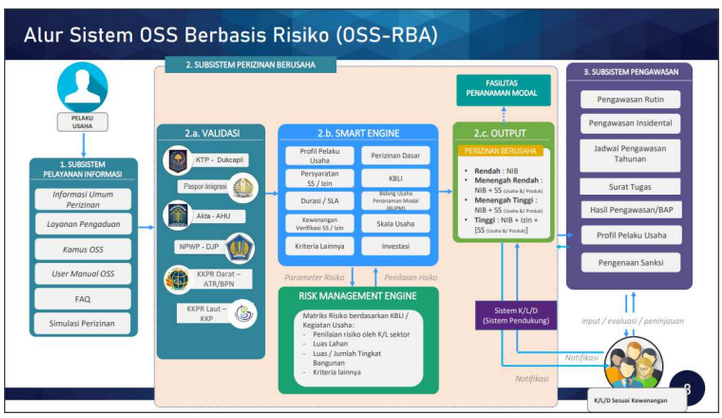
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

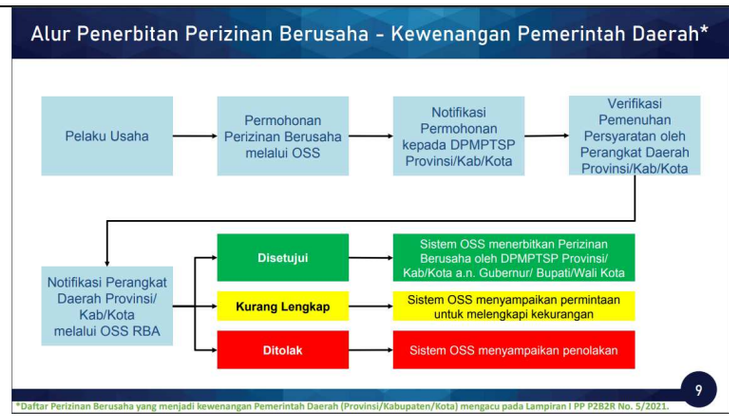
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56102 Warung/rumah makan
Ruang Lingkup Kegiatan : Jenis usaha jasa menyajikan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat usahanya, bertempat disebagian atau seluruh bangunan tetap (tidak berpindah-pindah), yang menyajikan makanan dan minuman di tempat usahanya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

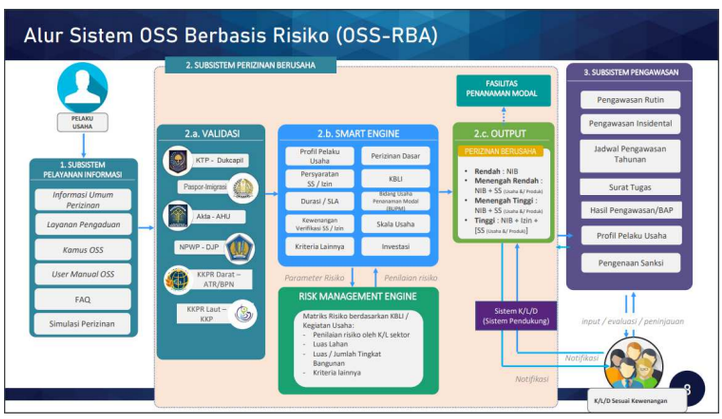
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

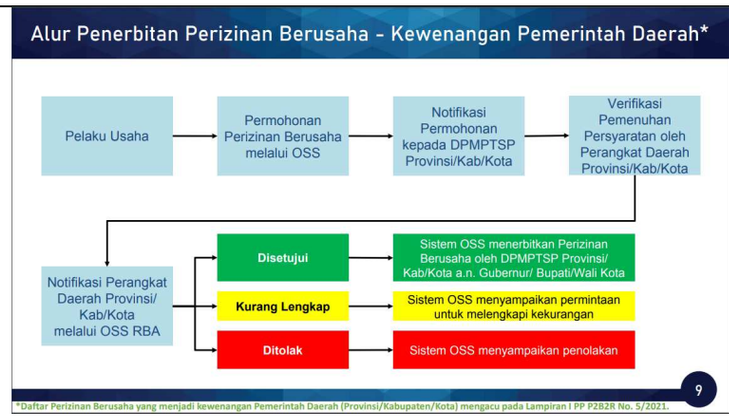
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56109 Restoran dan penyediaan makanan keliling lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan yan+G5187g menyediakan jasa menyajikan makanan lainnya yang belum termasuk dalam kelompok 56101-56104, seperti penyediaan jasa makan siap saji di pasar, supermarket, di sebuah lokasi umum dan atau berhubungan dengan angkutan dimana kativitas utamanya berhubungan dengan menyajikan makanan dan minuman. Termasuk usaha cake dan bakery dengan jasa pelayanan, food court, food truck, food stall
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

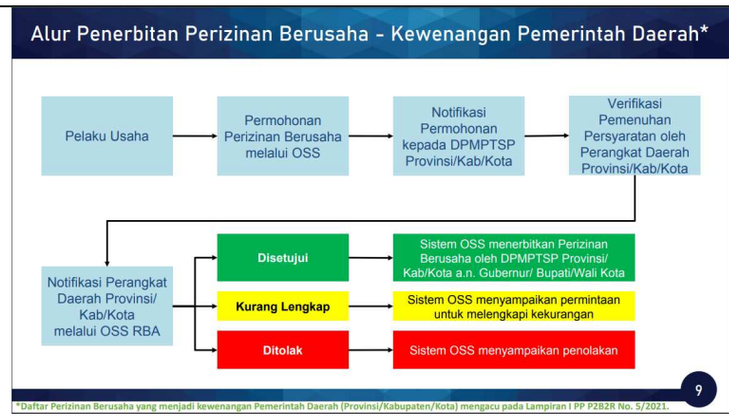
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56303 Rumah minum/kafe
Ruang Lingkup Kegiatan : Jenis usaha penyediaan utamanya minuman panas maupun dingin dikonsumsi di tempat usahanya, bertempat di sebagian atau seluruh bangunan permanen, baik dilengkapi dengan peralatan/perlengkapan untuk proses pembuatan dan penyimpanan maupun tidak dan baik telah mendapatkan surat keputusan sebagai rumah minum dari instansi yang membinanya maupun belum
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

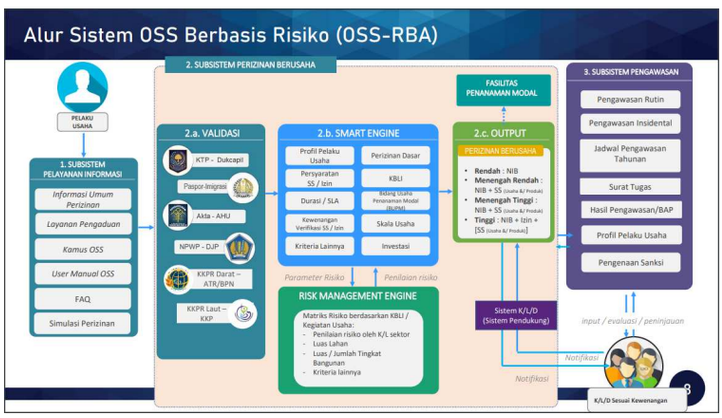
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

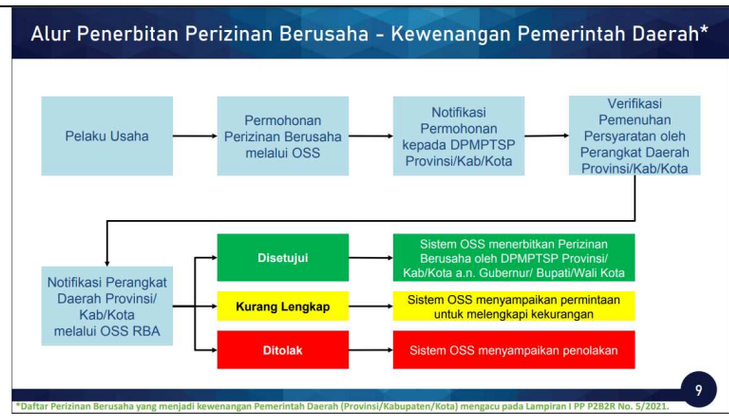
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56103 Kedai makanan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Jasa pangan yang menjual dan menyajikan makanan siap dikonsumsi yang melalui proses pembuatan di tempat tetap yang dapat dipindah-pindahkan atau dibongkar pasang, biasanya dengan menggunakan tenda, seperti kedai seafood, pecel ayam, dan lain-lain
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

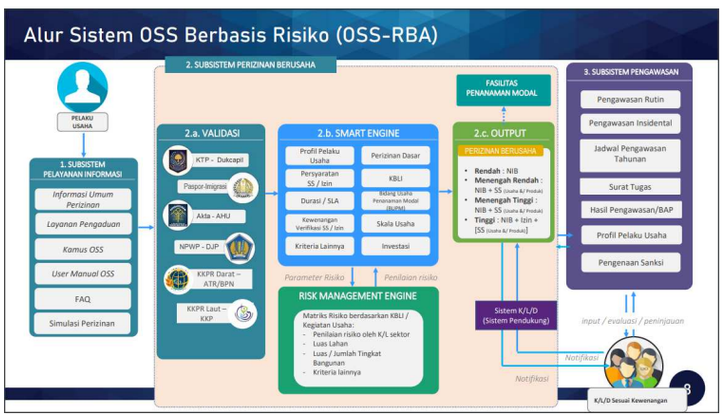
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

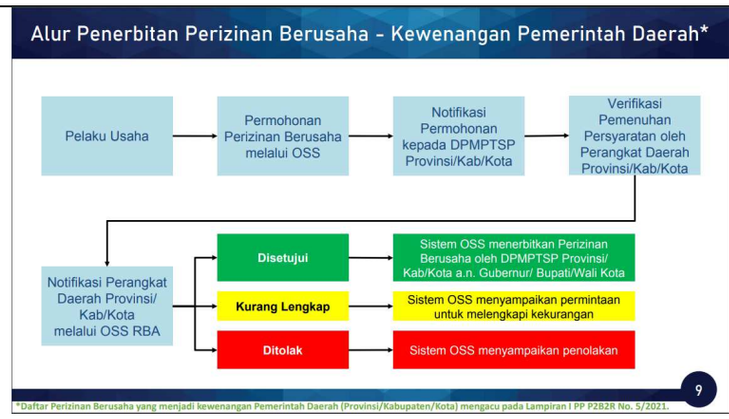
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56104 Penyediaan makanan keliling/tempat tidak tetap
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha Jasa pangan yang menjual dan menyajikan makanan siap dikonsumsi yang melalui proses pembuatan dan biasanya dijual dengan cara berkeliling, seperti tukang bakso keliling, tukang gorengan keliling, tukang otak-otak keliling, tukang empek-empek keliling, dan lain-lain
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

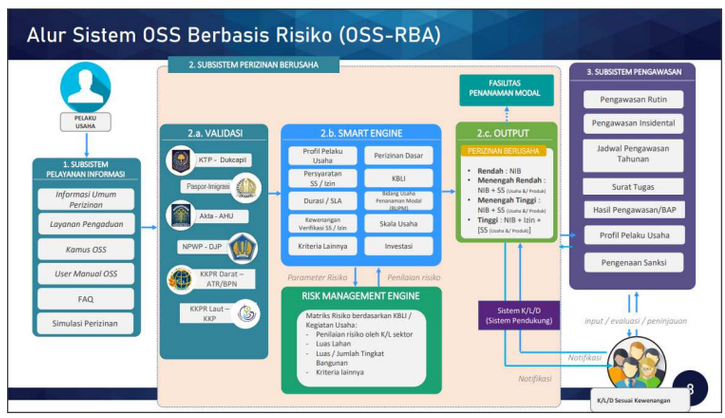
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

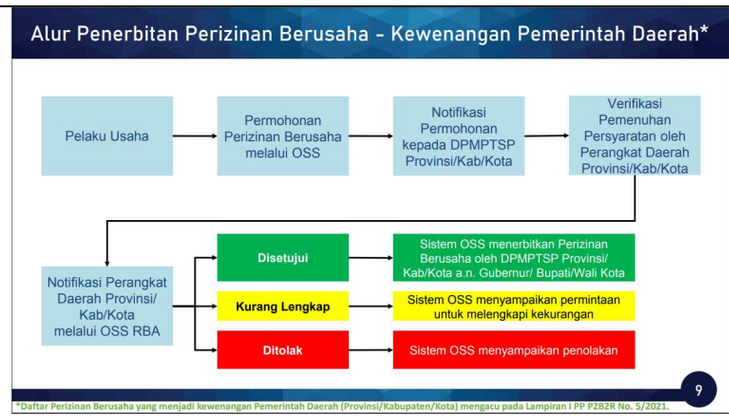
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56304 Kedai minuman
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan Jasa pelayanan minum yang utamanya menyajikan minuman siap dikonsumsi yang melalui proses pembuatan di tempat tetap yang dapat dipindah-pindahkan atau dibongkar pasang, biasanya dengan menggunakan tenda, seperti kedai kopi, kedai jus, dan minuman lainnya
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

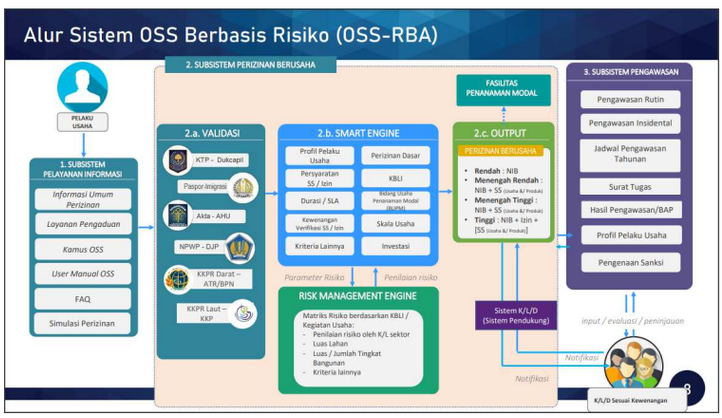
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

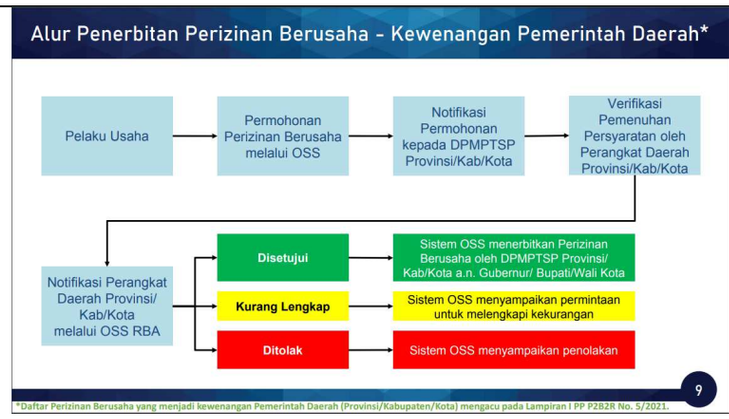
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56306 Penyediaan minuman keliling/tempat tidak tetap
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan Jasa pelayanan minum yang menyajikan minuman siap dikonsumsi yang melalui proses pembuatan dan biasanya dijual dengan cara berkeliling, seperti penyedia minuman es doger, penyedia minuman es cincau, usaha jamu gendong, dan lain-lain
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

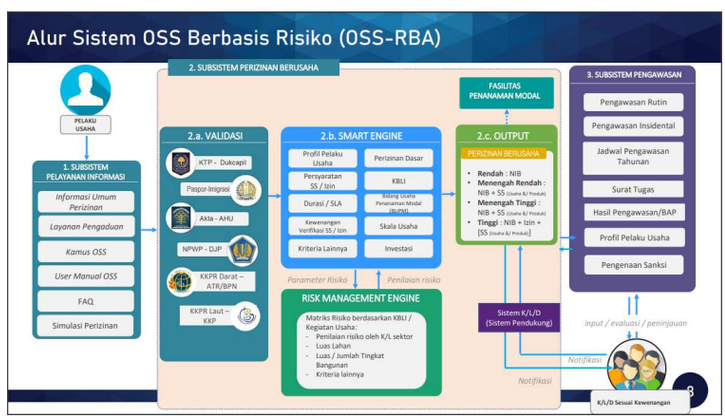
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

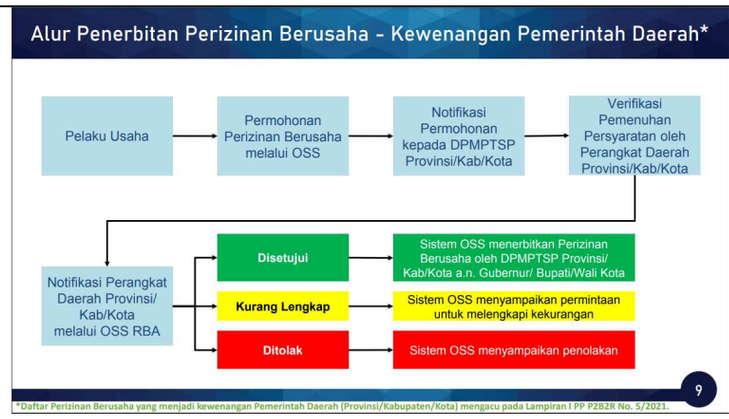
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55120
55110 Hotel, dengan jumlah kamar tidur tamu < 61 unit atau jumlah karyawan < 41 orang
Ruang Lingkup Kegiatan : 55120:Usaha penyediaan jasa layanan penginapan bagi umum yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan yang telah memenuhi ketentuan sebagai hotel melati yang ditetapkan dalam surat keputusan instansi yangmembinanya 55110: Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan yang memenuhi ketentuan sebagai hotel bintang, serta jasa lainnya bagi umum dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

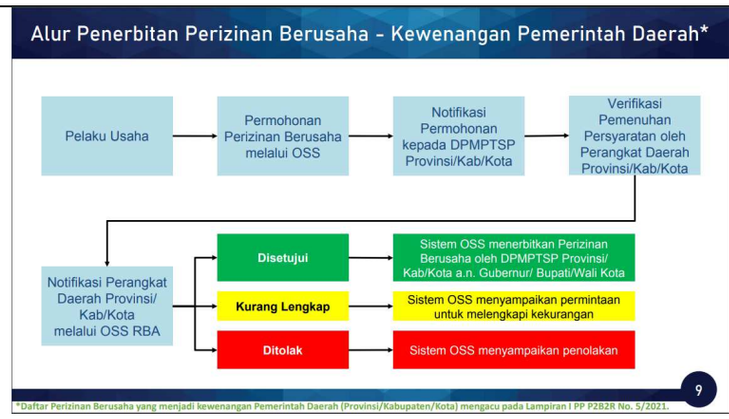
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55194 Apartemen Hotel Hotel, dengan jumlah unit hunian tamu < 61 unit atau jumlah karyawan < 41 orang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum yang mengelola dan memfungsikan apartemen sebagai hotel untuk tempat tinggat sementara, dengan perhitungan pembayaran sesuai ketentuan. Misalnya apartemen hotel/kondominium hotel (apartel / kondotel) .
Skala Usaha : Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Tidak Ada
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

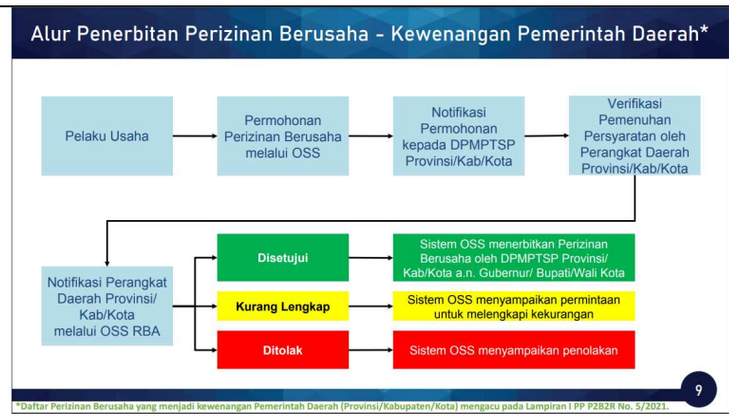
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55130 Pondok Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum dengan pembayaran harian yang dilakukan perseorangan dengan menggunakan bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari hari pemiliknya.
Skala Usaha : Mikro
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

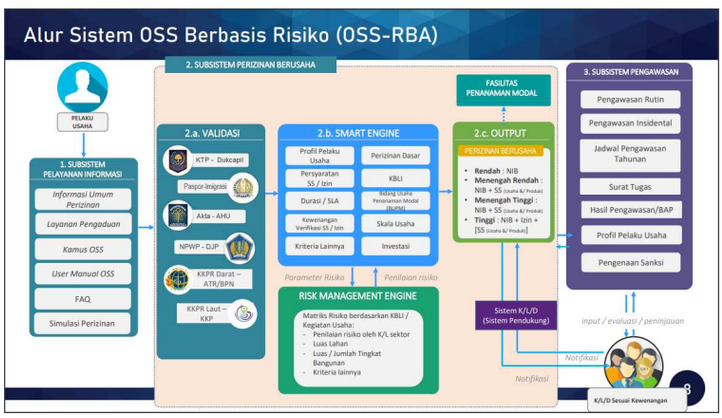
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

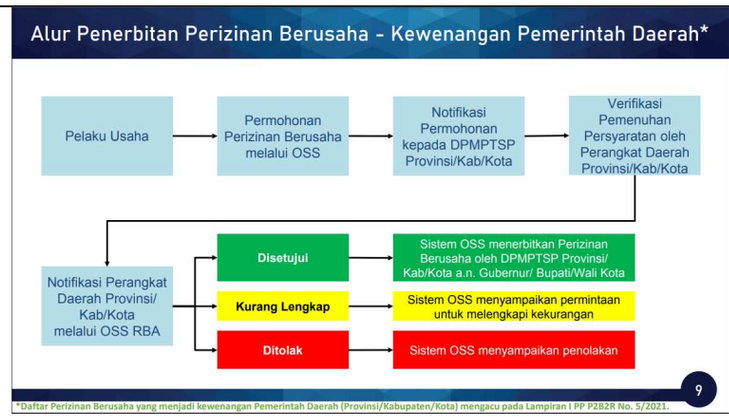
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55192 Bumi Perkemahan, dan Taman Karavan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan tempat penginapan di alam terbuka dengan menggunakan tenda atau dengan menggunakan karavan, termasuk pula karavan (kereta gandengan) yang dibawa sendiri. Misalnya Bumi Perkemahan Cibubur, dan Persinggahan Karavan Taman Safari.
Skala Usaha : Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

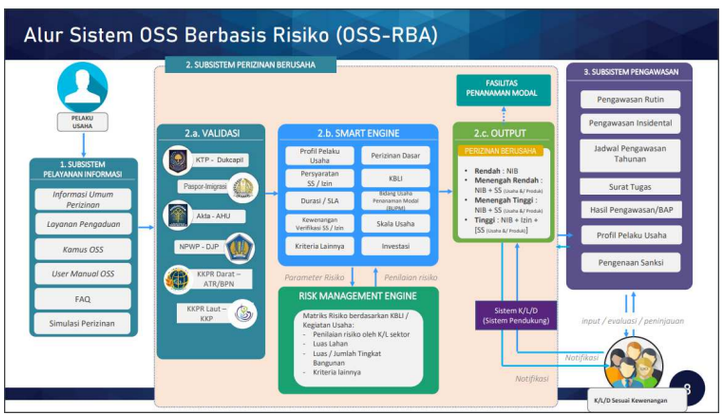
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

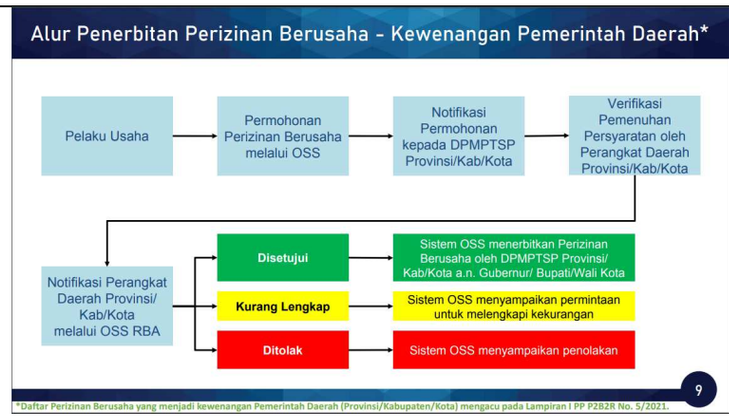
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55192 Bumi Perkemahan, dan Taman Karavan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan tempat penginapan di alam terbuka dengan menggunakan tenda atau dengan menggunakan karavan, termasuk pula karavan (kereta gandengan) yang dibawa sendiri. Misalnya Bumi Perkemahan Cibubur, dan Persinggahan Karavan Taman Safari.
Skala Usaha : Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

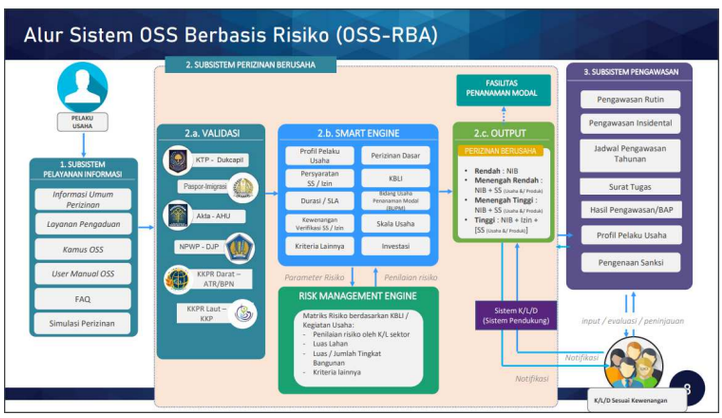
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

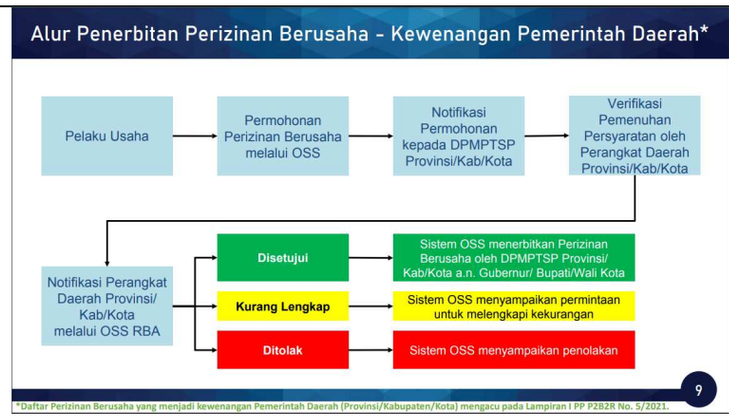
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55199 Penyediaan Akomodasi jangka pendek lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan yang belum termasuk dalam kelompok 55191 sd. 55194, seperti usaha penyediaan akomodasi jangka pendek lainnya seperti bungalo, cottage dan lainlain. Termasuk motel dan pondok tamu (guesthouse)
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

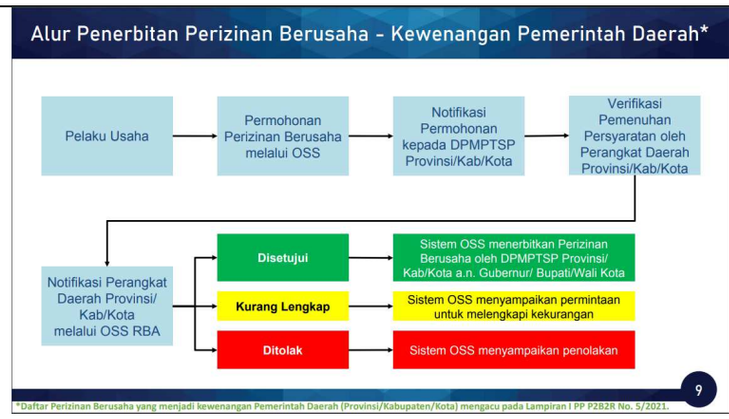
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55191 Penginapan Remaja (Youth Hostell)
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa penginapan yang biasanya digunakan wisatawan sebagai akomodasi dapat berupa ruangan/kamar yang dapat digunakan bermalam bersama-sama (sharing rooml atau sendiri dalam rangka kegiatan pariwisata dengan tujuan untuk rekreasi, memperluas pengetahuan/ peng alaman, dan perjalanan
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

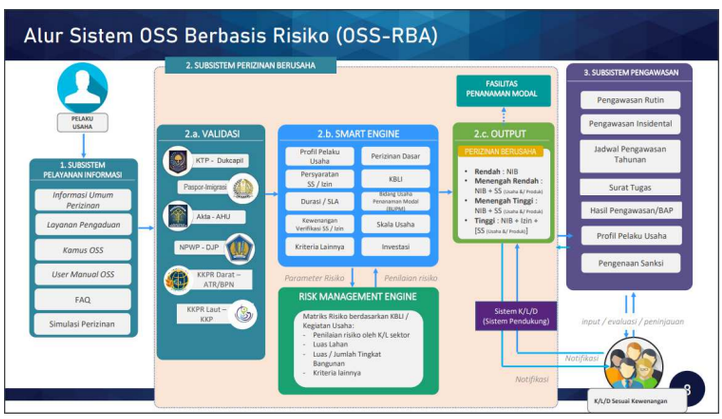
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

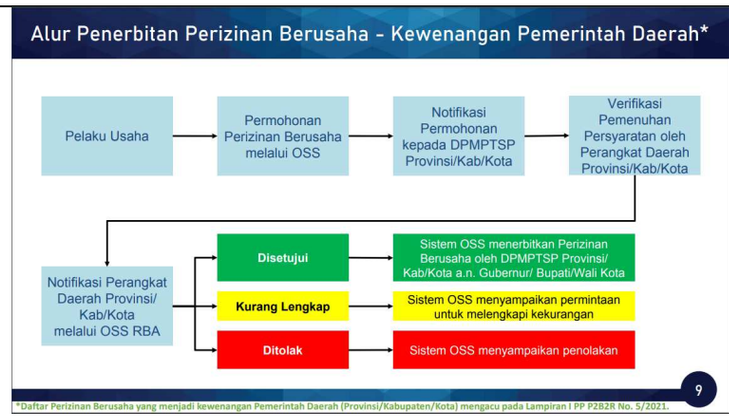
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90040 Aktivitas Operasional Fasilitas Seni
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan atau usaha mengoperasikan fasilitas seni seperti ruang konser, teater dan fasilitas seni lainnya.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

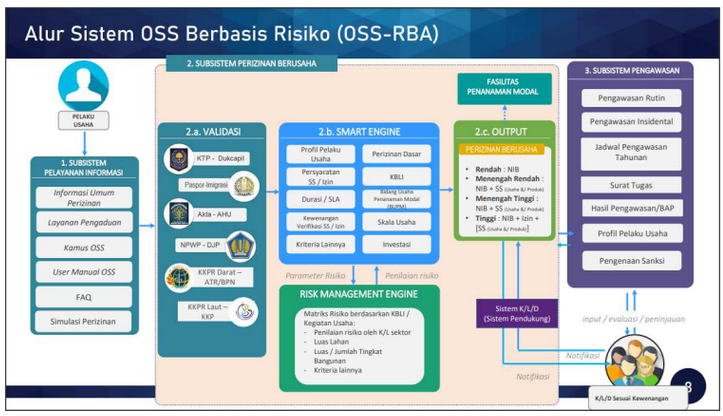
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

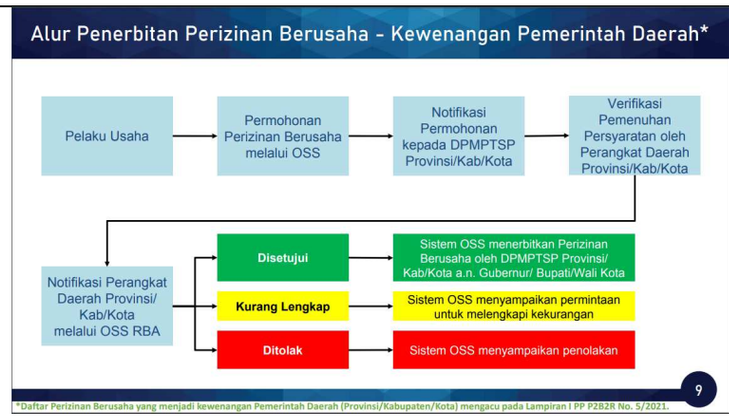
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90030 Aktivitas Impresariat Bidang Seni dan Festival
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan pengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan hiburan baik yang berupa mendatangkan, mengirim maupun mengembalikan serta menentukan tempat, waktu, dan jenis
Skala Usaha : Kecil dan Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

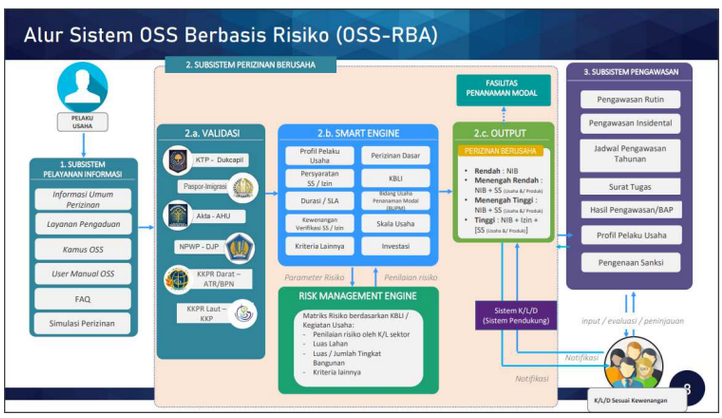
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

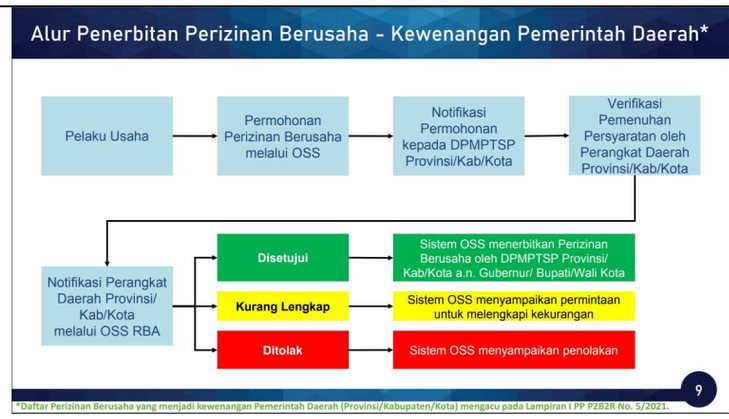
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93191 Promotor Kegiatan Olahraga
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatanpengurusan dan penyelenggaraan pertunjukan hiburan baik yang berupa mendatangkan, mengirim maupun mengembalikan serta menentukan tempat, waktu dan jenis hiburan. Kegiatan usaha jasa impresariat pada kelompok ini khusus bidang olah raga.
Skala Usaha : Kecil dan Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

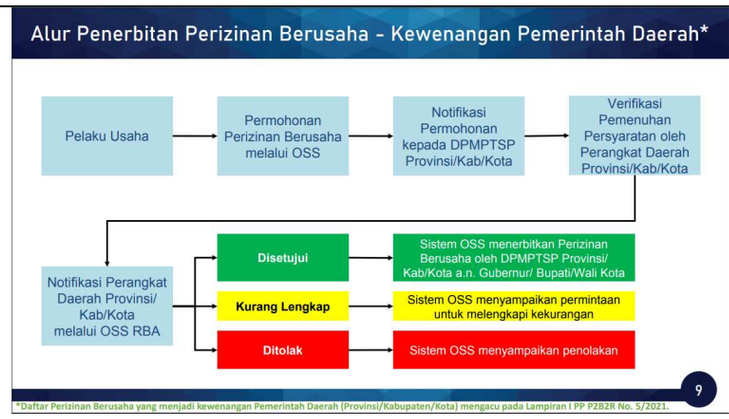
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93111 Fasilitas Stadion
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha menyediakan tempat fasilitas olahraga yang dan untuk sepak bola, hoki, cricket, baseball, jai-alai, atletik (lari, lempar lompat dan lainlain) sebagai usaha pokok, dan sarana stadion lainnya. Penyelenggaraan sekolah/pendidikan olahraga sepak bola, hoki, cricket, baseball, jai-alai, atletik (lari, lempar lompat dan lain-lain) yang dikelola sendiri dicakup dalam kelompok ini.
Skala Usaha : Kecil dan Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

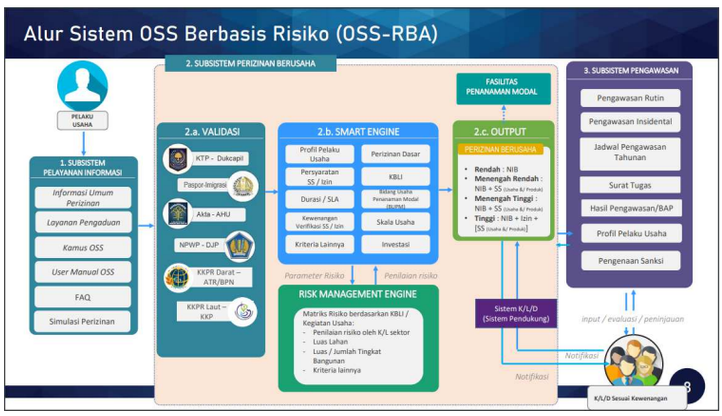
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

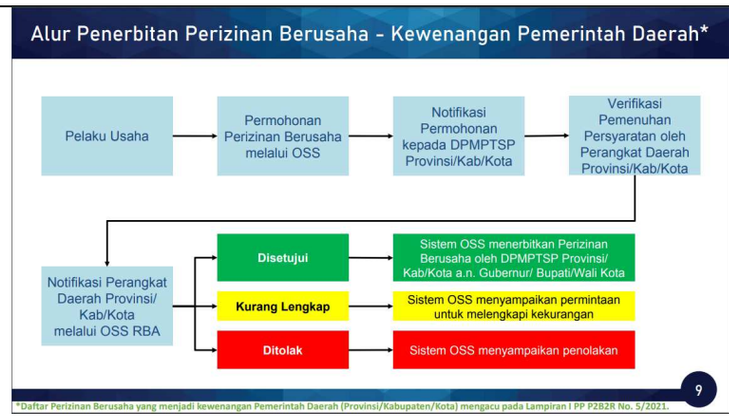
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93114 Fasilitas Lapangan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas olahraga golf, bulu tangkis, bola voli, bola basket, tenis sebagai usaha pokok dan sarana lapangan lainnya
Skala Usaha : Kecil dan Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

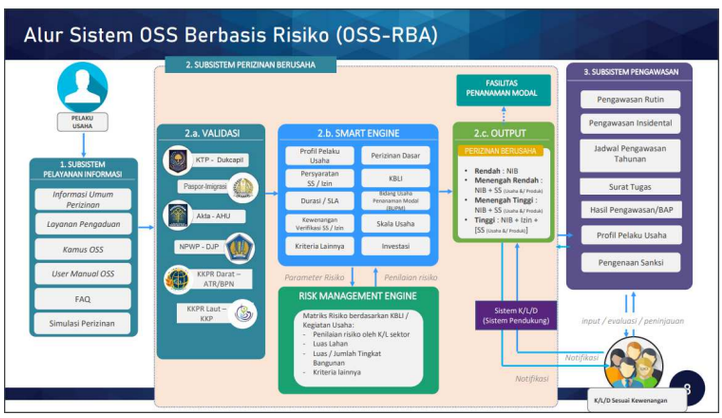
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

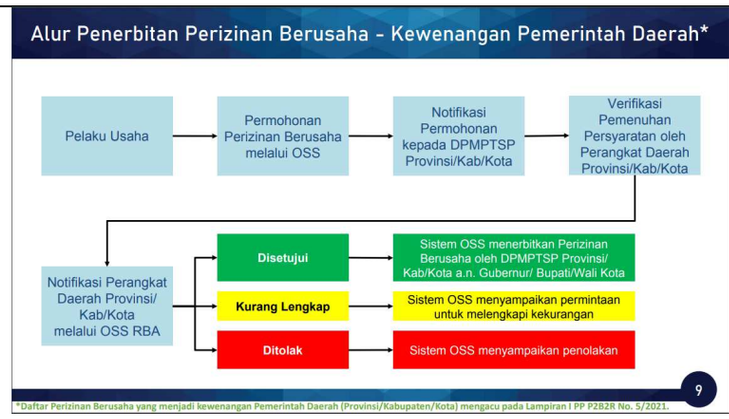
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93119 Pengelolaan Fasilitas Olahraga lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas olahraga sebagai usaha pokok dan sarana lainnya selain yang tercakup pada kelompok 931 1 1 s.d. 931 16, Kelompok ini termasuk sport center. sebagai usaha pokok dan sarana lapangan lainnya
Skala Usaha : Kecil dan Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

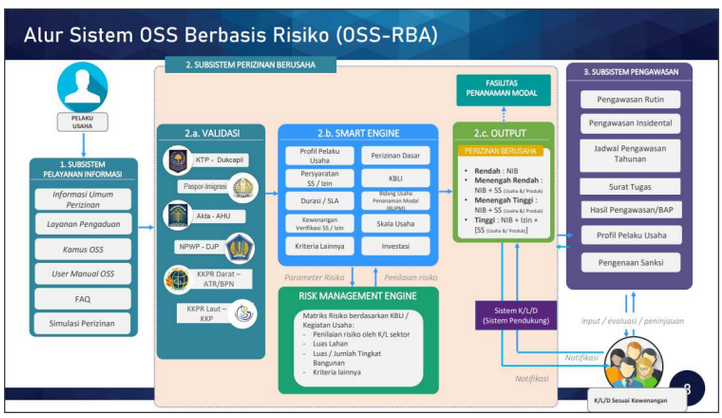
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

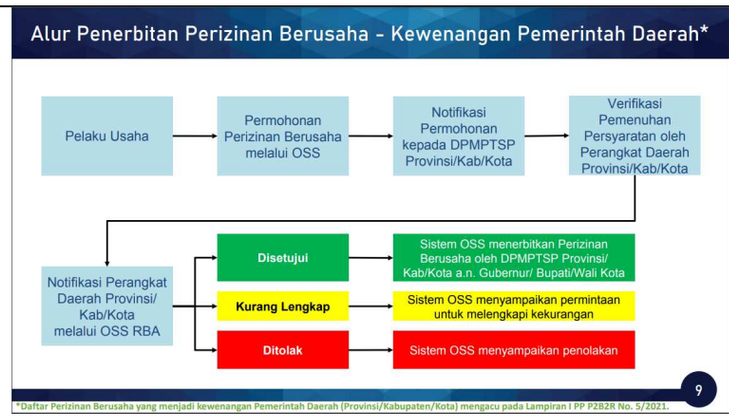
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 96121 Rumah pijat
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas pelayanan puat tradisional Indonesia, pljat refleksi, prjat siatsu, prjat tuina, dan pijat Thailand yang nyaman, aman dan bermanfaat. Menjunjung tinggi etika profesi dan tersedianya makanan dan minuman.
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

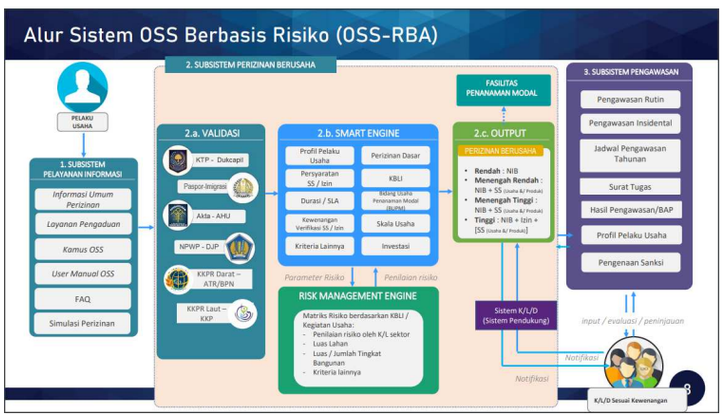
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

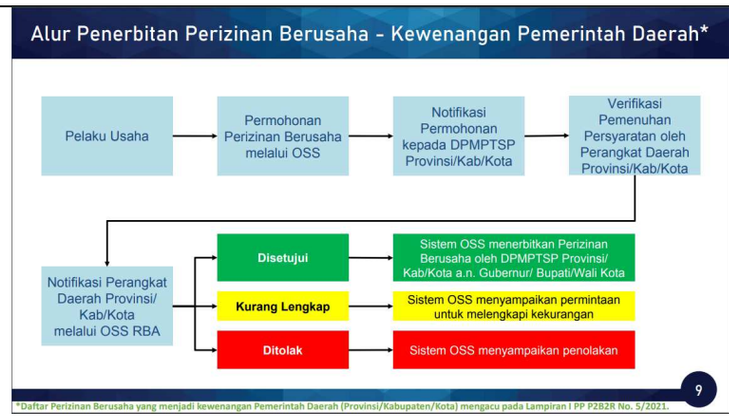
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90011 Aktivitas Seni Pertunjukan
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan atau usaha menyelenggarakan pertunjukan kesenian dan hiburan panggung, seperti pertunjukan drama/ teater, pagelaran musik, opera, sandirvara, pantomim, tari, perkumpulan kesenian daerah (wayang orang, lenong), jasa hiburan band, orchestra, kegiatan sastra, dan sejenisnya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

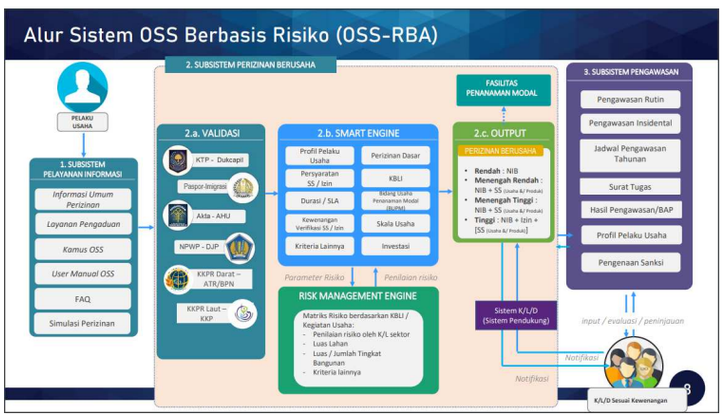
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

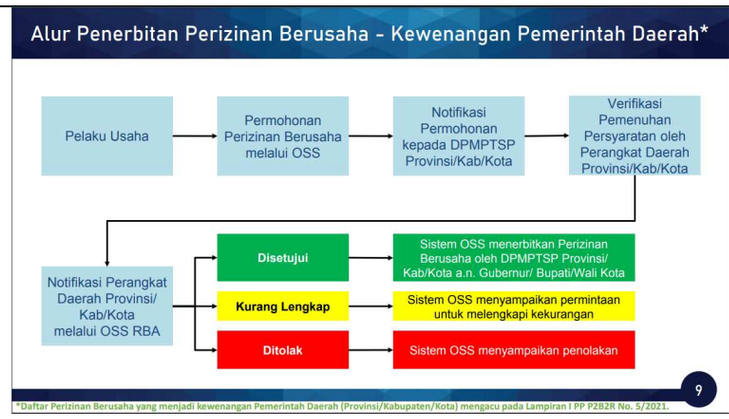
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90012 Aktivitas Penunjang Seni Pertunjukan
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan penunjang seni pertunjukan, Termasuk usaha kegiatan dokumentator seni pertunjukan (video, digital, virtualisasi), dan skenografer/ perupa (seni rupa panggung/ artistik panggung), penata cahaya lighting, penata suara (sound system).
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

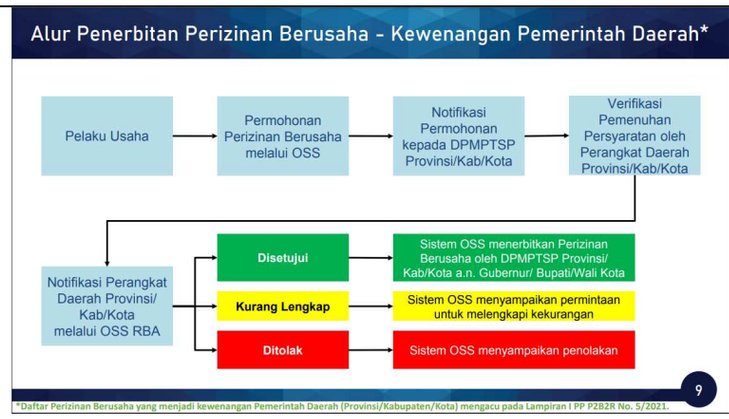
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90021 Pelaku Kreatif Seni Pertunjukan
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan pelaku kreatif seni pertunjukan, seperti kegiatan yang dilakukan oleh produser, manajer panggung (stage managerl, aktor, penari, koreogra[er, sutradara, dramaturg, direktur artistik, pantomim, monolog, pembaca naskah teater/drama (dramahc reading), desainer kostum khusus pertunjukan, penari, periset seni, periset budaya, dan seniman panggung lainnl'a yang sejenis.
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

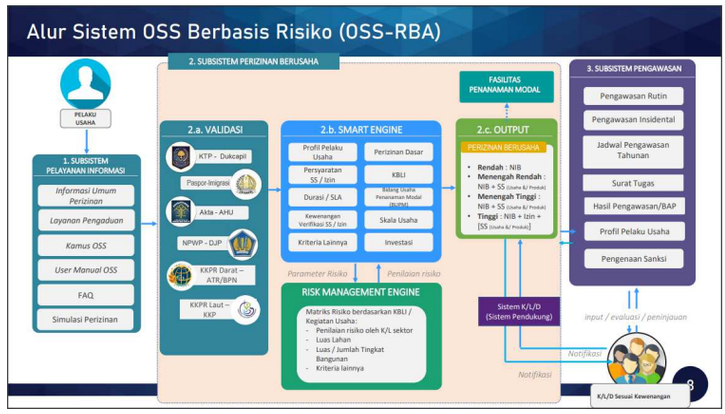
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

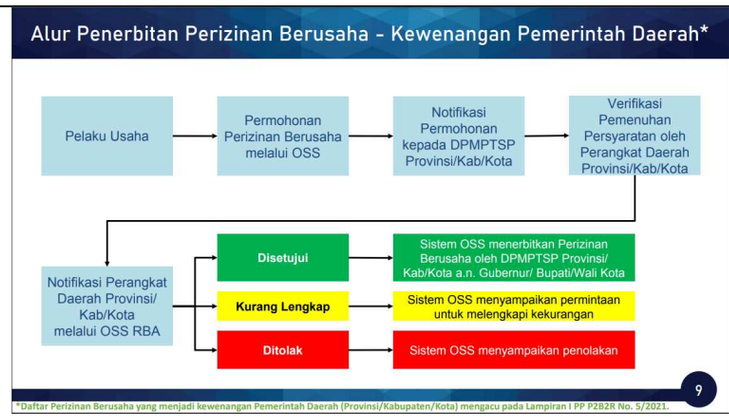
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90022 Pelaku Kreatif Seni Musik
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan pelaku kreatif di bidang industri musik yang di dalamnya termasuk pencipta lagu, komposer, penata musik, pemain musik, penyanyi, penyanyi latar, dan pelaku kreatif seni musik lainnya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

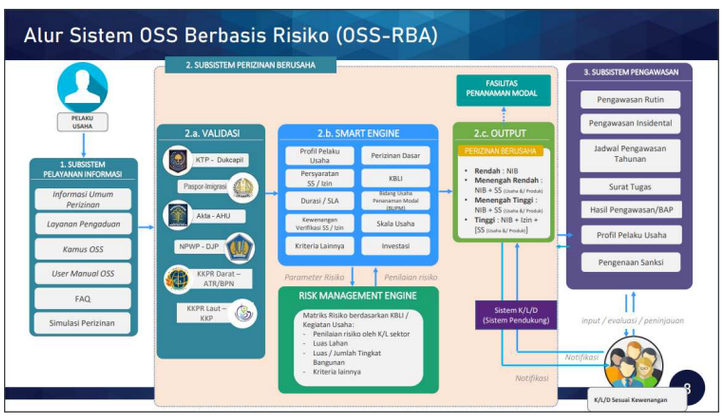
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90023 Aktivitas Pelaku Kreatif Seni Rupa
Ruang Lingkup Kegiatan : Melakukan praktik kolektor galeris, kritikus seni rupa, manajer seni, art handler, organisasi, dan ruang seni, arsiparis seni, dan sebagainya. seni dengan berbagai macam medium dan metode yang mencakup kualitas tangible dan mtangible. Tangible dalam kerja dan karya seni dalam konteks kebudayaan meliputi segala hasil praktik kerja seni rupa melalui bermacam-macam pendekatan medium: lukis, gambar (drawing), patung, kri1,a, grafis, street art, instalasi, multimedia, seni konseptual, happenitry, perfonnance art. fotografi, uideo art, seni berbasis IPTEK (science art), sourtd art, sifespecific, seni berbasis komunitas (community based art), seni media (media art), seni media baru (new media art). Termasuk dalam kelompok ini adalah para seniman seni rupa, artisan, kurator, pematung, kartunis, peneliti bidang kesenian,
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS. Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

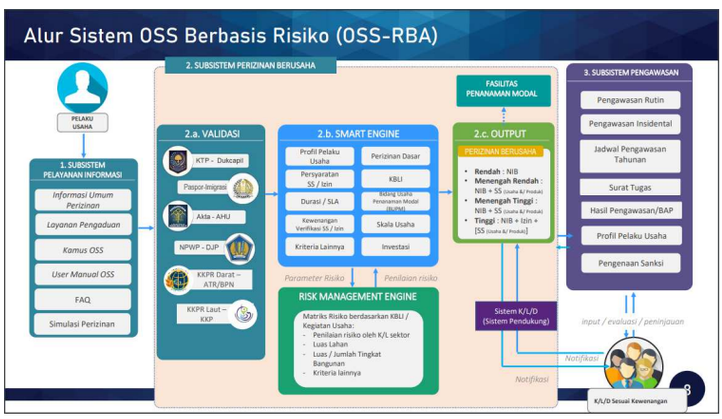
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

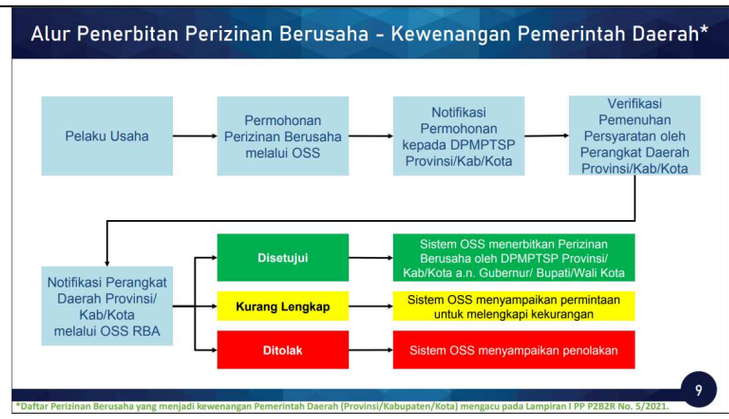
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90029 Aktivitas Pekerja Seni dan Pekerja Kreatif Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan pekerja seni dan kreatif lainnya, seperti fashion s/y/ist yang belum termasuk di dalam 9OO21- 90025
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

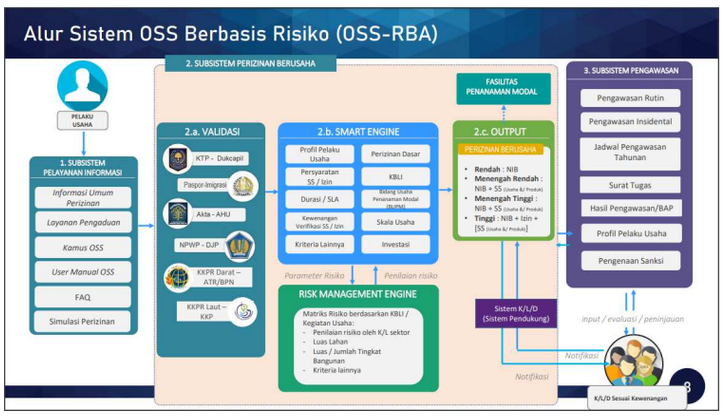
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

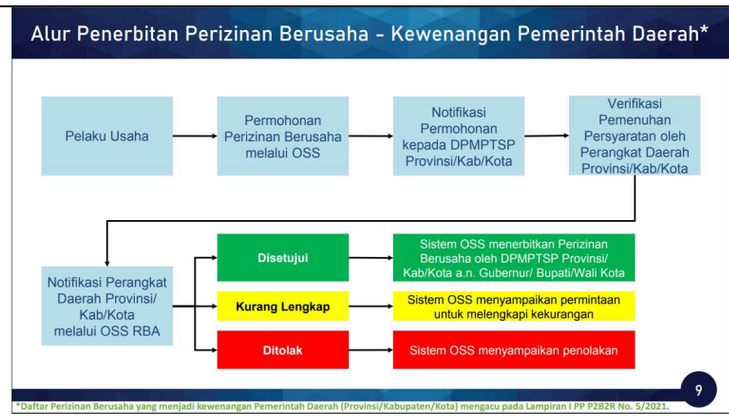
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93115 Fasilitas Olahraga Beladiri
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas olahraga beladiri Pencak Silat (padepokan), Karate (dojol, Taekwondo (doljangl, Tinju (sasana), dan lainnya sebagai usaha pokok dan sarana lapangan lainnya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

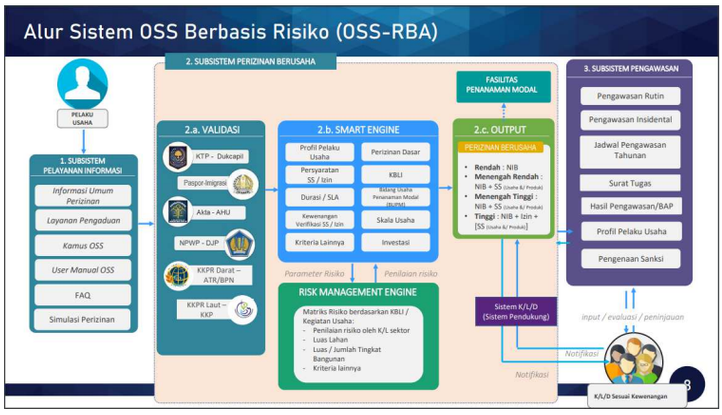
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

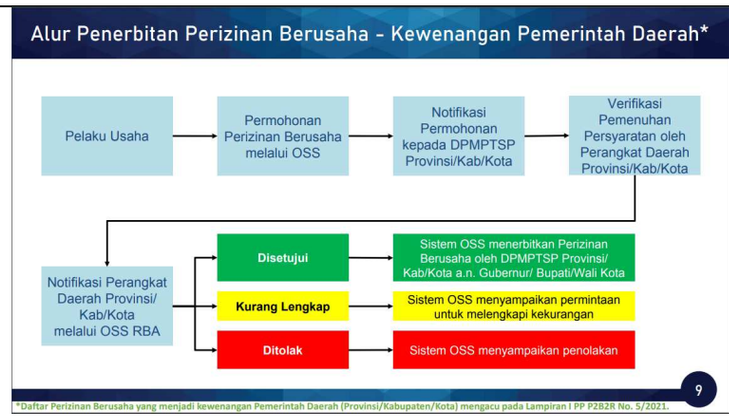
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93116 Fasilitas Pusat Kebugaran/Filrress Center
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk fitness atau kebugaran lainnya sebagai usaha pokok. Penyelenggaraan sekolah/ pendidikan kebugaran I fitness yang dikelola sendiri dicakup dalam kelompok ini
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

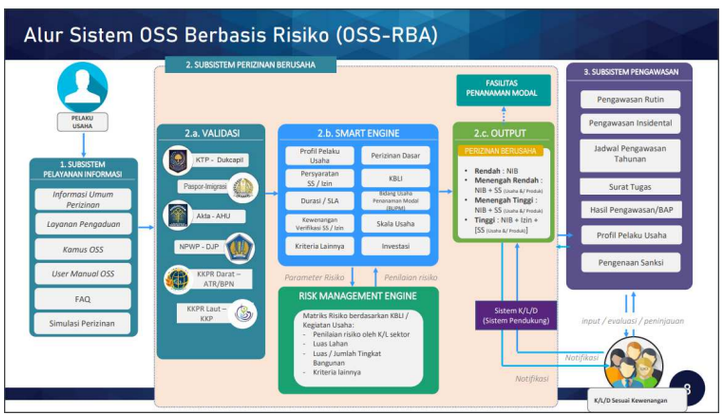
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

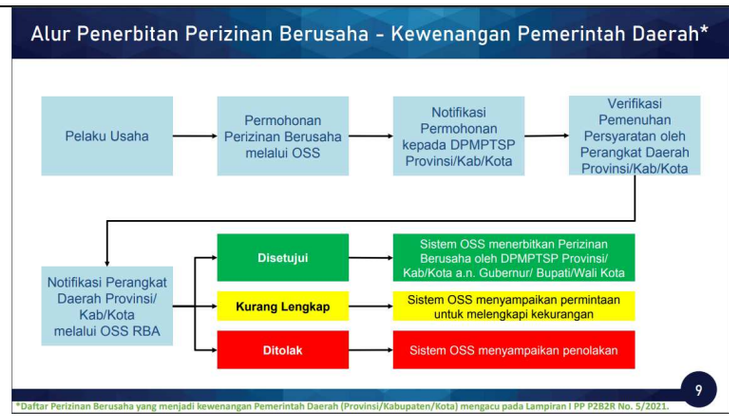
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93195 Aktivitas Olahraga Tradisional
Ruang Lingkup Kegiatan : Semua usaha pengurusan, penyelenggaraan serta regulasi yang berkaitan dengan olahraga tradisional untuk mempertahankan nilai tradisi dan budaya baik secara perseorangan atau kelompok, seperti Pencak Silat, Lompat Batu dari Nias, Pasola Sumba, Debus, dan Silek Minans.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

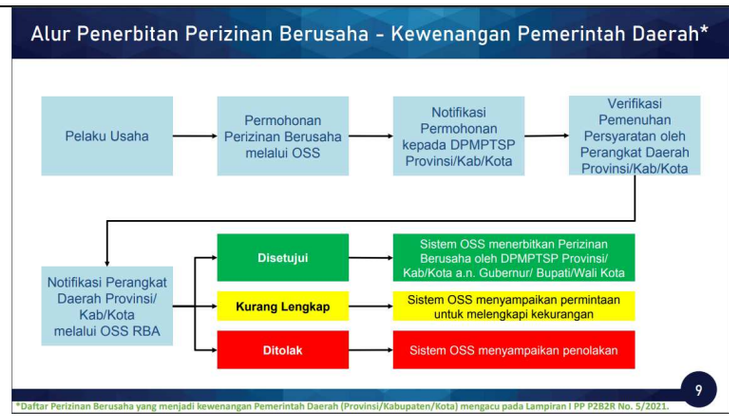
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93211 Taman Rekreasi/Tam an Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan berbagai jenis fasilitas untuk memberikan kesegaran jasmani dan rohani yang mengandung unsur hiburan, pendidikan dan kebudayaan sebagai usaha pokok di suatu kawasan tertentu (termasuk pantai) dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum serta akomodasi.
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

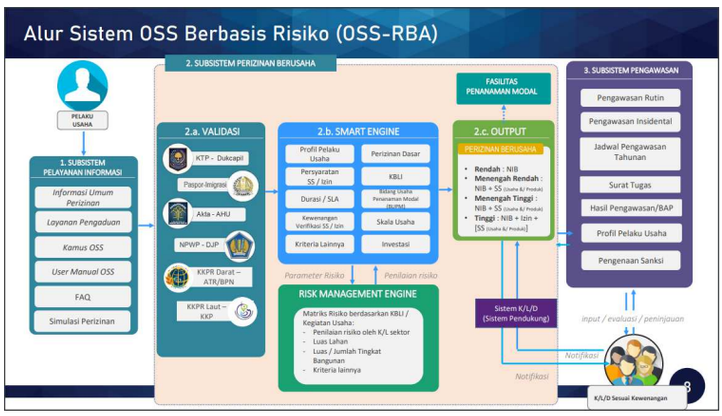
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

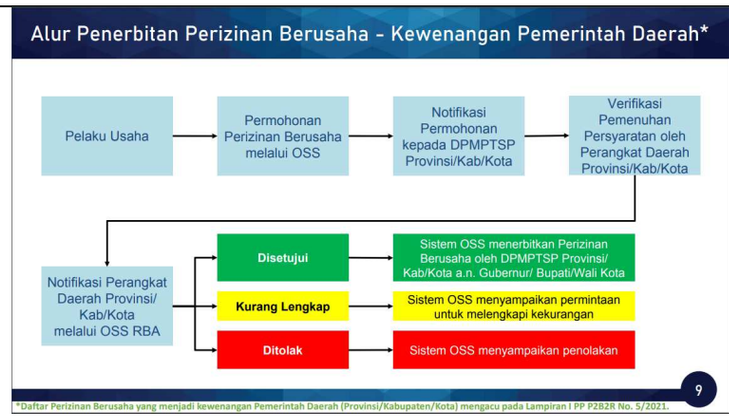
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93299 Aktivitas Hiburan, dan Rekreasi Lainnya YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan hiburan dan rekreasi yang tidak tercakup dalam 93291 s.d. 93294, seperti kegiatan operasional bukit ski, penyewaan perlengkapan rekreasi dan hiburan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari fasilitas rekreasi, kegiatan operasional pekan raya dan pertunjukan rekreasi alami, dan kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya. Termasuk kegiatan produser atau pengusaha pertunjukan langsung selain pertunjukan olahraga atau seni, dengan atau tanpa fasilitas
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

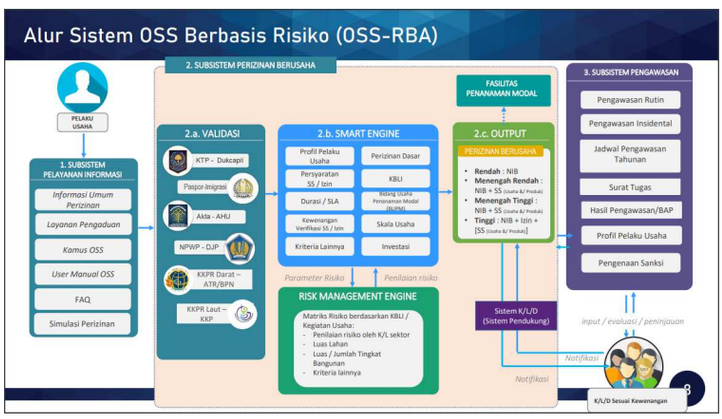
		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

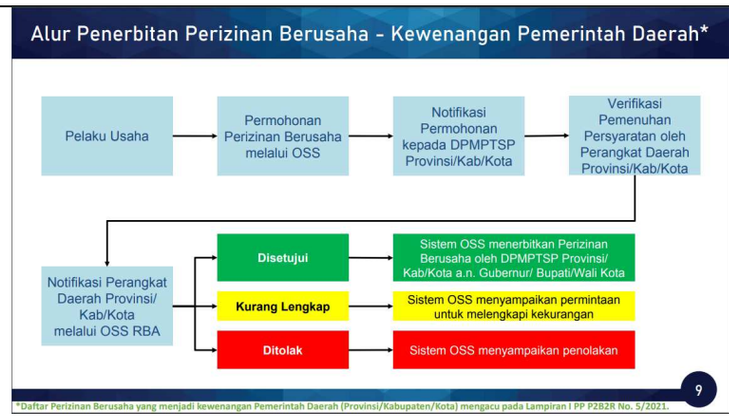
STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 68112 Penyewaan Venue Penyelenggara aan Aktifitas MICE dan Euent Khusus Ruang Lingkup Kegiatan : Menyewakan tempat dan fasilitas untuk penyelenggaraan kegiatan pertemuan, perjalanan insentif, konvensi, dan pameran atau untuk penyelenggaraan euent khusus. Penyewaan dilakukan dalam periode tertentu untuk masa persiapan, penyelenggaraan acara, dan masa pembongkaran. Tempat yang dimaksud mencakup conuention center, exhibition cent.r:, special uenuef multi purpose uenue.

Skala Usaha : Menengah dan Besar

Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

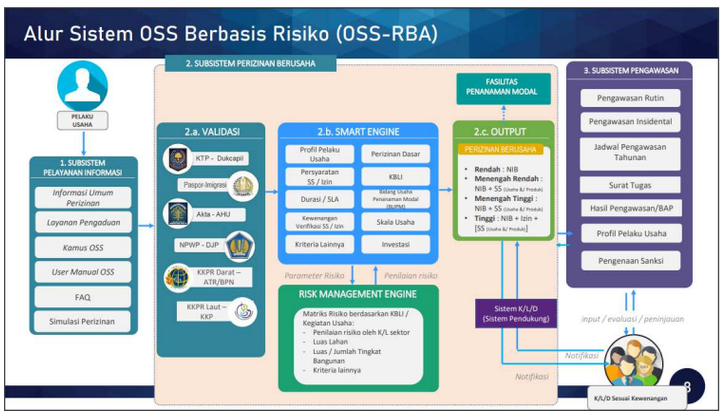
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

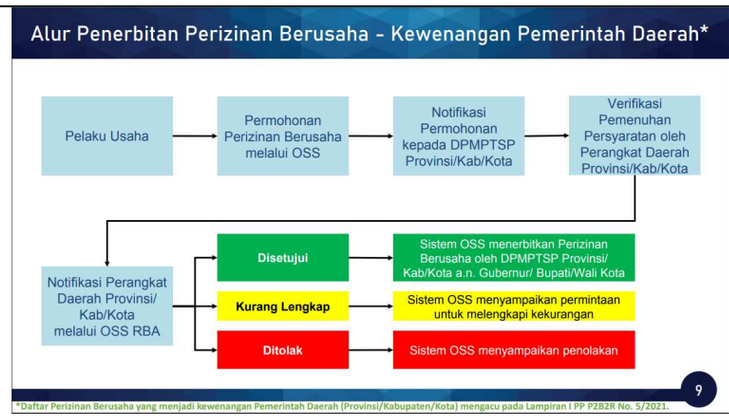
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 90090 Aktivitas Hiburan, Seni, dan Kreativitas lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan dalam usaha menyelenggarakan hiburan dan seni kepada masyarakat oleh pemerintah maupun swasta yang belum tercakup dalam 9001 s.d. 9004 sebagai media hiburan.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

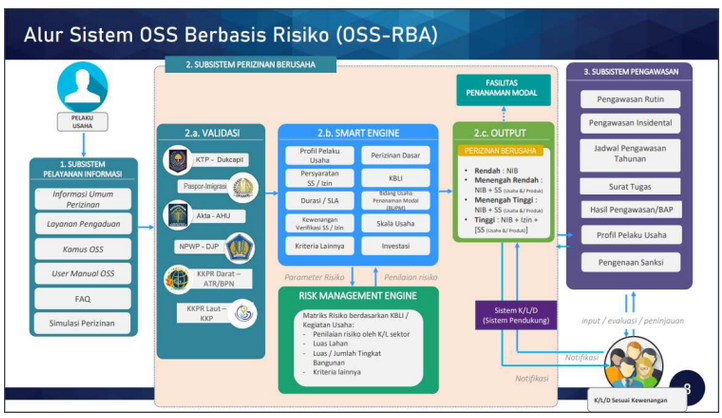
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

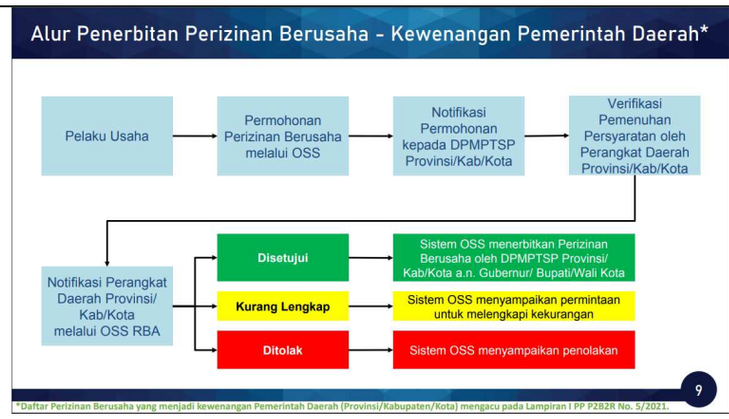
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 8230 1 Jasa Penyelenggara Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran (MrcE)
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengaturan, promosi dan atau pengelolaan acara, seperti jasa pelayanan bagi suatu pertemuan sekelompok orang (negarawan, usahawan, cendekiawan, dan sebagainya). Termasuk juga dalam kelompok ini usaha jasa yang merencanakan, menyusun dan menyelenggarakan program perjalanan insentif dan usaha jasa yang melakukan perencanaan dan penyelenggaraan pameran dagang dan usaha, konvensi, konferensi dan rapat atau pertemuan. Kegiatan ini disebut juga jasa MICE (meeting, incentiue, conuention and exhibition.
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

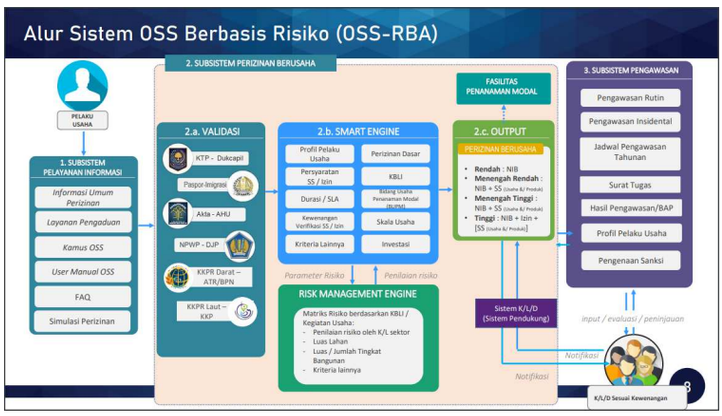
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

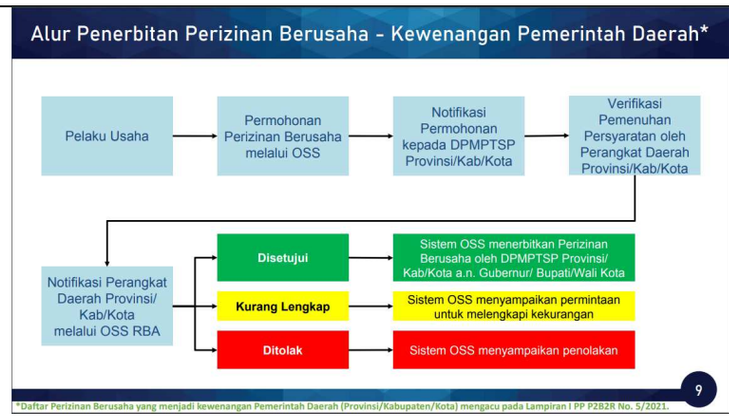
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 82302 Jasa Penyelenggara Euent Khusus (Special Euent)
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan penyelenggara event khusus yang melakukan pengaturan dan penyelenggaraan event khusus, baik atas dasar permintaan client mewujudkan tujuan yang diharapkan melalui acara yang diadakan, maupun event khusus -yang dirancang sendiri, dimulai dari proses pembuatan konsep, perencanaan, persiapan, eksekusi hingga rangkaian acara selesai. Kegiatan penyelenggaraan event khusus yang dicakup kelompok ini adalah festival, karnaval, event olahraga, event musik, event budaya, event personal dan acara seienisnya.
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

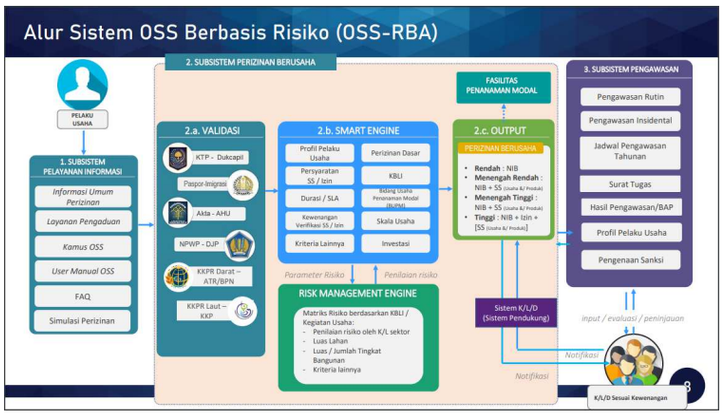
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

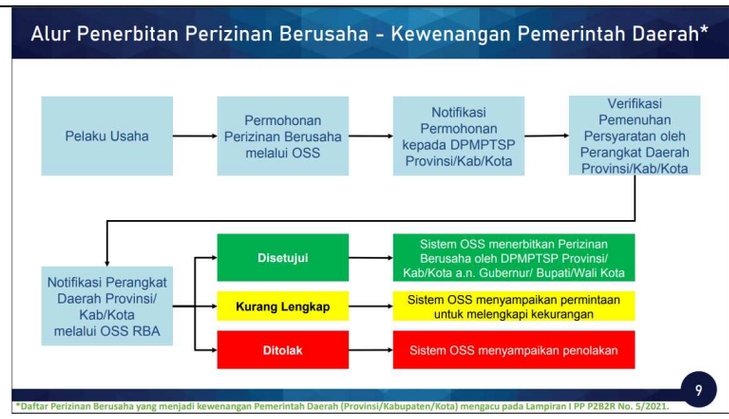
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79911 Jasa Informasi Pariwisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan penyediaan informasi mengenai dan objek sarana pariwisata, jasa pariwisata, transportasi dan informasi lain yang diperlukan oleh wisatawan. Penyebaran informasi tentang usaha pariwisata atau informasi lain yang diperlukan wisatawan melalui media cetak, elektronik atau media komunikasi lain. Termasuk juga kegiatan pemberian informasi mengenai layanan pemesanan, akomodasi, restoran, penerbangan, angkutan darat dan angkutan laut.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

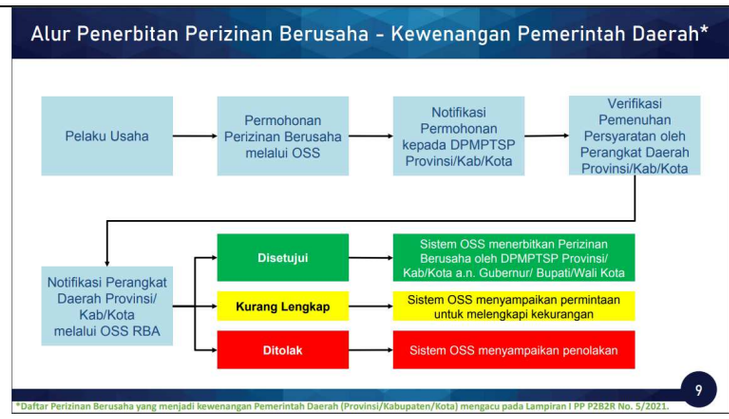
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79912 Jasa Informasi Daya Tarik Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan penyediaan informasi mengenai daya tarik wisata baik alam buatan maupun budaya seperti penyediaan data, berita, feature, foto, video, dan laporan aktivitas wisata melalui media cetak, elektronik atau media komunikasi lain baik daring (online) maupun luring (offline). kunjungan dari inJluencer, buzzer, endorser, hasil penelitian mengenai daya tarik wisata. Penyebaran informasi tentang
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

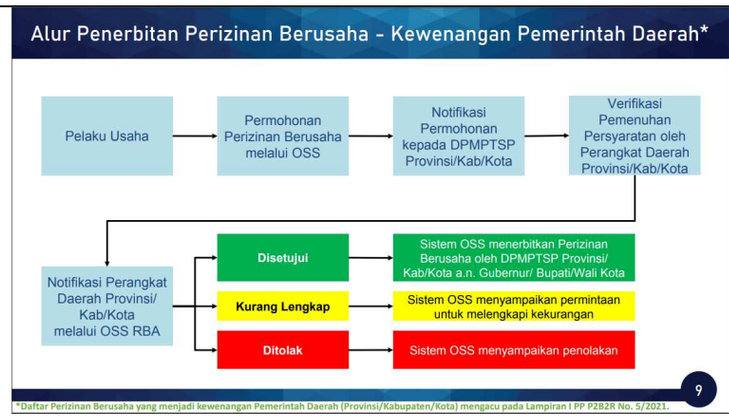
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 70201 Aktivitas Konsultasi Pariwisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan penyedia jasa konsultansi pariwisata profesional, antara lain penyampaian pandangan, saran, dan atau kajian terkait studi kelayakan, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, pengawasan, pelaporan, penganggaran dan atau fungsi manajemen lainnya di bidang kepariwisataan.
Skala Usaha : Kecil dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

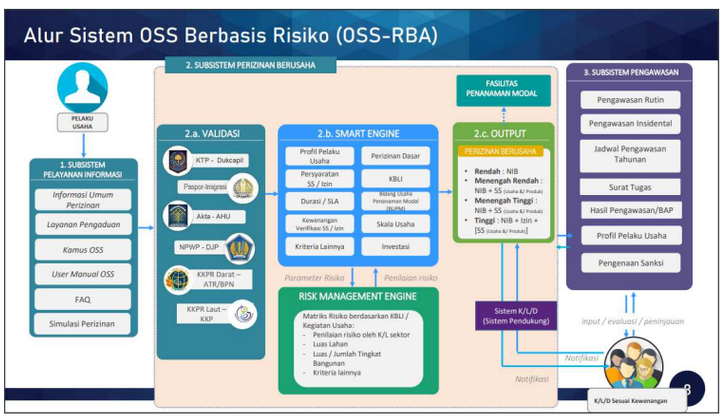
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

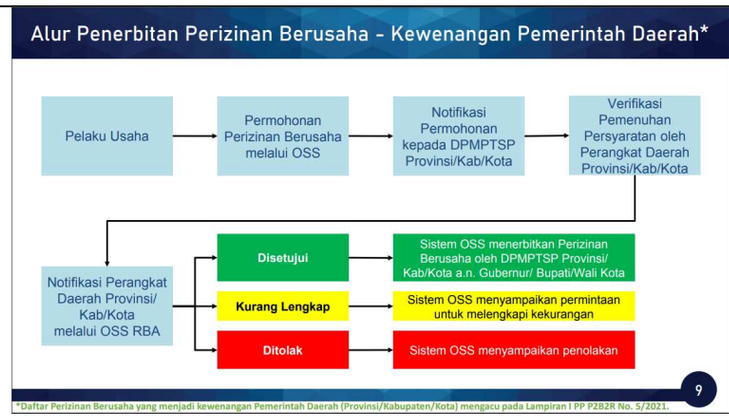
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79921 Jasa Pramuwisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Perusahaan yang menyediakan usaha jasa pramuwisata yang dikenal dengan pemandu wisata (tour guide), yaitu kegiatan usaha yang mencakup jasa pendampingan dan bimbingan, termasuk interpretasi budaya dan alam, serta membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan. Termasuk mengkoordinasika n tenaga pramuwisata lepas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan secara perorangan atau kebutuhan biro perjalanan wisata.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

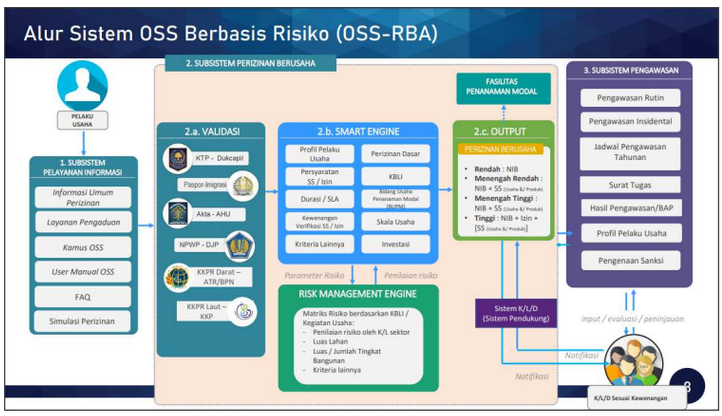
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

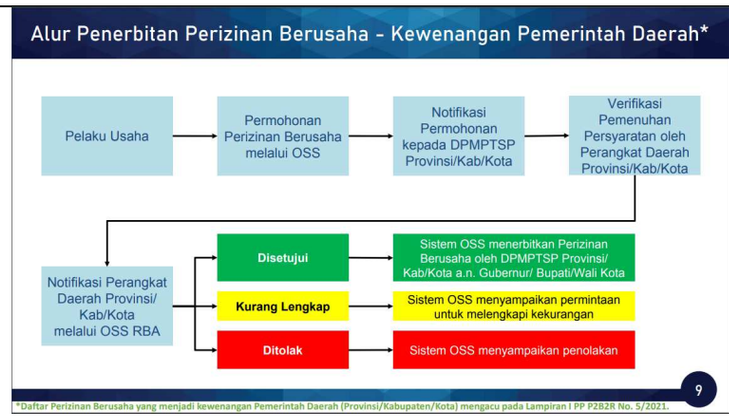
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79922 Jasa Interpreter Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan yang memberikan bimbingan, penerangan, dan petunjuk tentang obyek wisata, membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan, termasuk jasa interpreter wisata alam di kawasan hutan yang memberikan pemahaman dan edukasi akan pentingnya kelestarian alam. Termasuk juga dalam kelompok ini perusahaan yang menyediakan tenaga interpreter wisata dan atau mengkoordinasika n tenaga enterpreter wisata lepas untuk memenuhi kebutuhan wisatawan secara perorangan atau kebutuhan biro perjalanan wisata.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

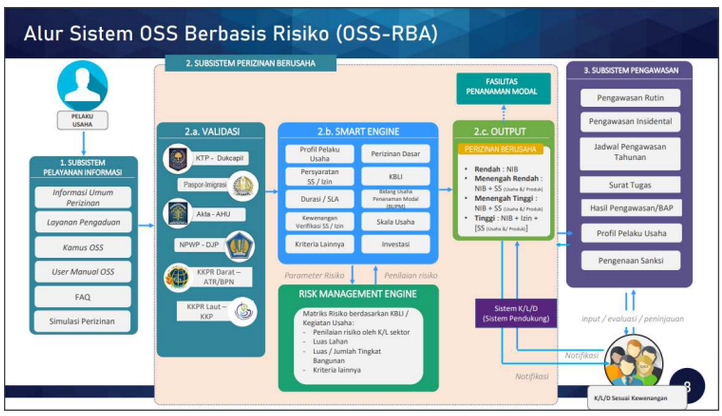
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

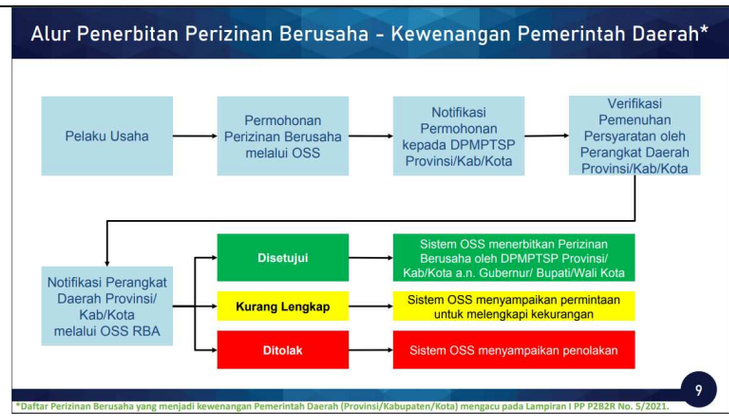
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79990 Jasa Reservasi Lainnya YBDI YTDL
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha jasa perjalanan wisata lainn.ya yang belum termasuk pada subgolongan 7991 dan 7992, seperti penyediaan jasa pemesanan lainnya yang berkaitan dengan perjalanan, seperti transportasi, hotel, restoran, sewa mobil, kegiatan hiburan dan olahraga; peyediaan jasa time share exchange (akomodasi); kegiatan penjualan tiket untuk euent tertentu seperti theater, olahraga dan acara hiburan, pertunjukan seni budaya, serta kunjungan ke obyek dan daya tarik wisata dan kesenangan lainnya dan kegiatan YBD YTDL.
Skala Usaha : Menyesuai kan skala usaha dalam standar usaha
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

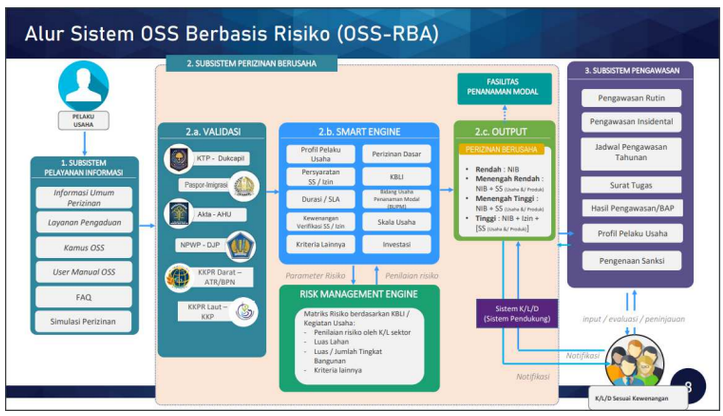
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

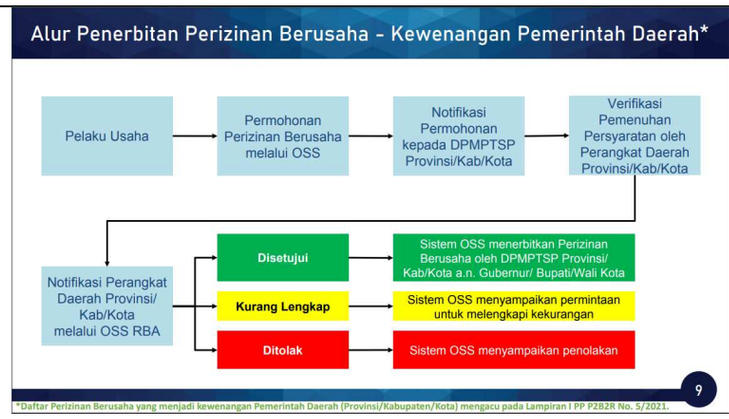
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93244 Kolam Pemancingan
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk memancing sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum.
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

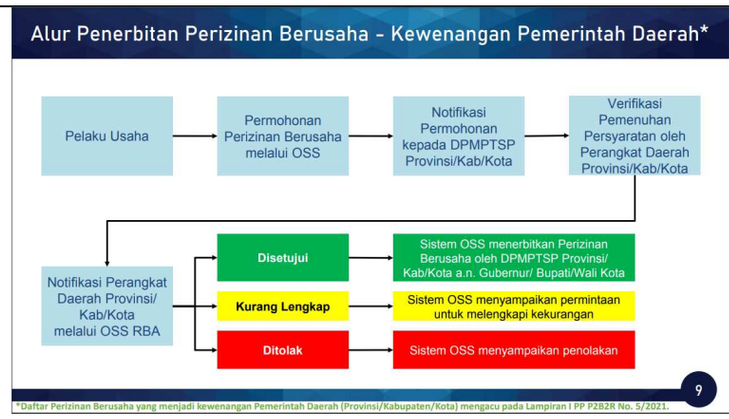
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79129 Aktivitas Biro Perjalanan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang kegiatannya tidak termasuk dalam kelompok 79121 dan 79122, baik secara daring (online) maupun luring (offline), melakukan penyediaan layanan angkutan, akomodasi, restoran, tempat konvensi, dan melakukan pengurusan dokumen perjalanan berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

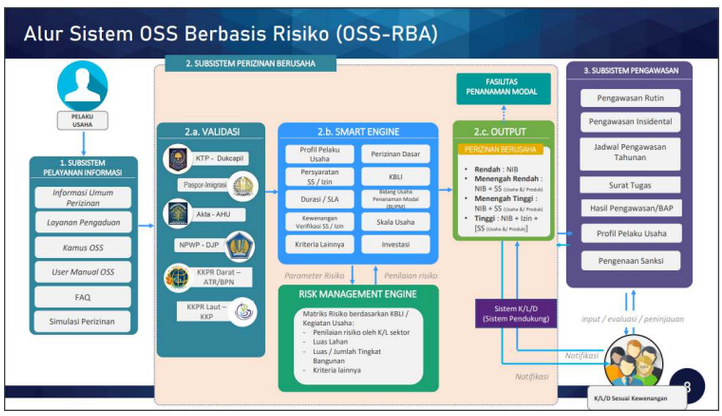
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

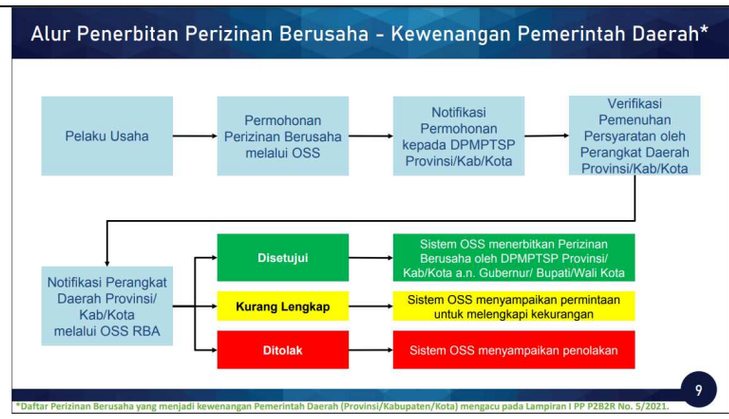
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79119 Aktivitas Agen Perjalanan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang kegiatannya tidak termasuk dalam kelompok 79lll dan 79112, melakukan pemesanan dan penjualan tiket angkutan udara, laut dan darat, baik untuk tujuan dalam negeri maupun luar negeri.
Skala Usaha : Mikro dan Kecil
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

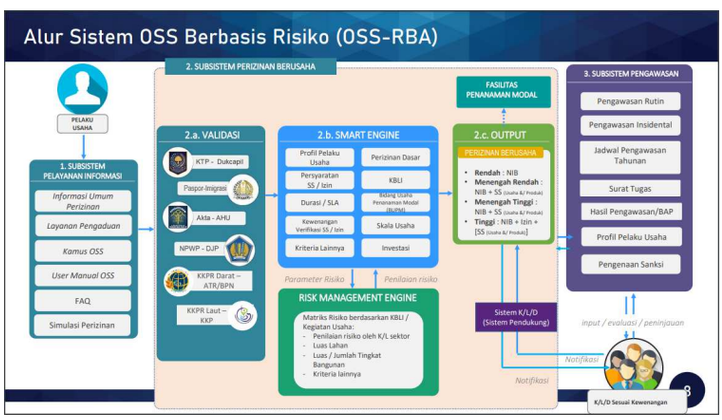
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;

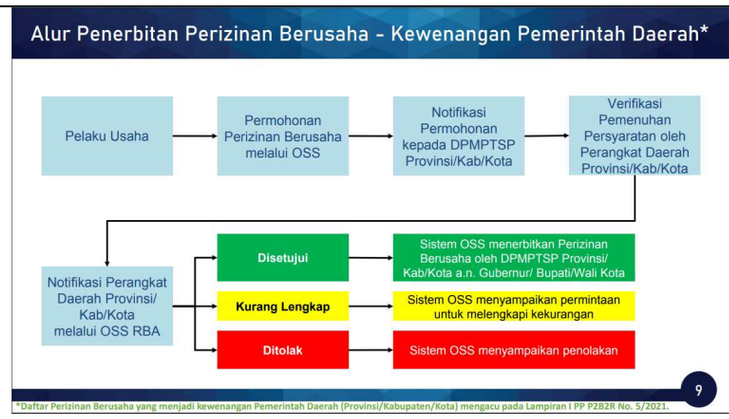
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93231 Wisata Agro
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengelolaan daya tarik wisata dengan memanfaatkan kawasan pertanian yang meliputi tanaman pangan dan holtikultura, perkebunan, perikanan dan peternakan sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan berbagai jenis fasilitas termasuk jasa pelayanan makan dan minum serta akomodasi. Jenis-jenis kegiatannya meliputi produksi, koleksi, konservasi, pengolahan, dan kegiatan budaya masyarakatnya, seperti Taman Buah Mekarsari (Jawa Barat), Wisata Kebun Salak Sleman (Jogiakarta), dan Wisata Kebun Apel Batu (Malang, Jawa Timur) serta Coffeenery dan Winery.
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan, Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

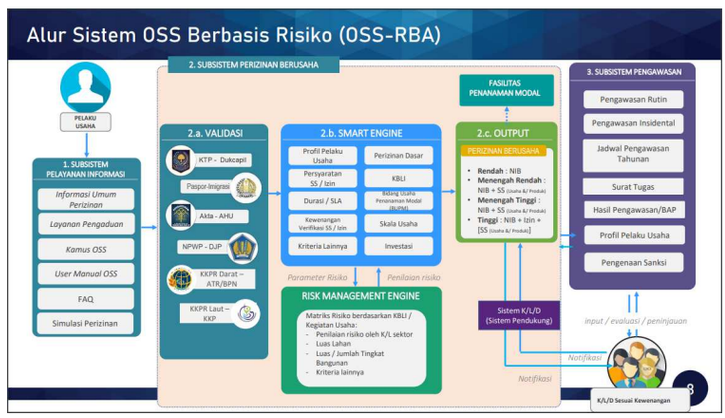
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

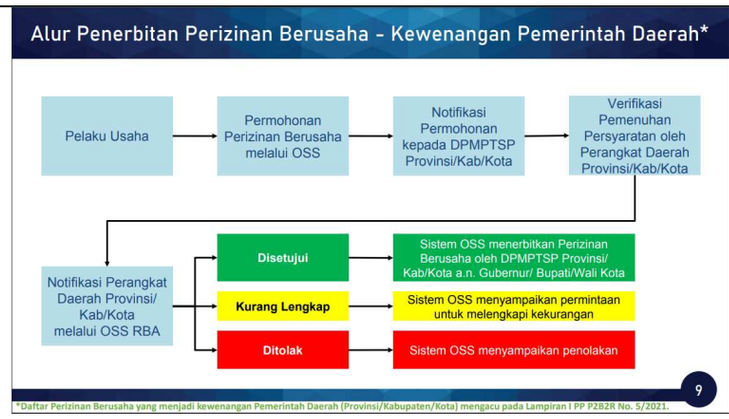
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91021 Museum yang Dikelola Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengelolaan tempat dan fasilitas, serta kegiatan pameran cagar budaya, benda seni, koleksi dan/atau replika yang memiliki fungsi edukasi, rekreasi dan riset untuk mendukung pengembangan pariwisata dengan memperhatikan nilai pelestarian, dengan tujuan untuk memperoleh
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan, Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

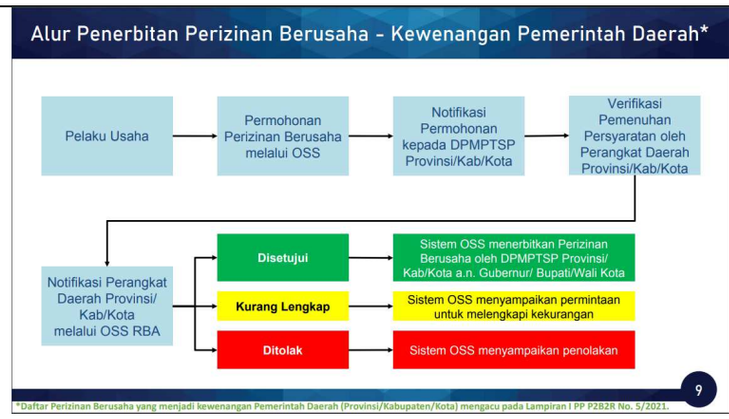
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91021 Museum yang Dikelola Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengelolaan tempat dan fasilitas, serta kegiatan pameran cagar budaya, benda seni, koleksi dan/atau replika yang memiliki fungsi edukasi, rekreasi dan riset untuk mendukung pengembangan pariwisata dengan memperhatikan nilai pelestarian, dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan yang dikelola oleh Pemerintah.
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan, Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

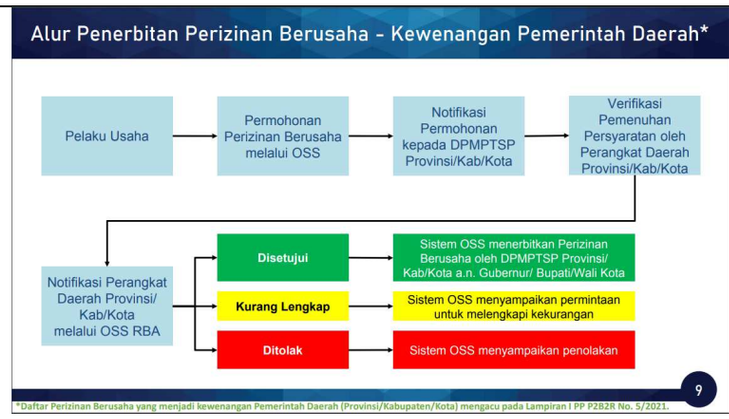
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 91022 Museum yang Dikelola Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan museum yang dikelola oleh swasta
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan, Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

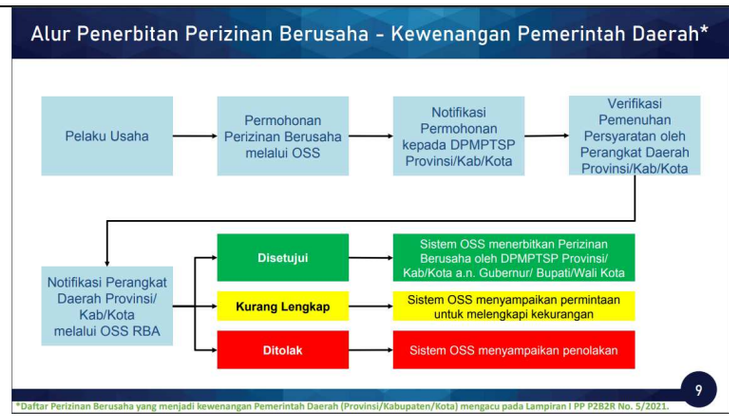
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93221 Pemandian Alam
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk mandi dengan memanfaatkan air panas dan atau air terjun sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makan dan minum serta akomodasi. Misalnya Pemandian Alam Ciater (Jawa Barat), Pemandian Alam Umbul Ponggok Klaten (Jawa Tengah) dan Pemandian Alam Soa (BajawaNTT)
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan, Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

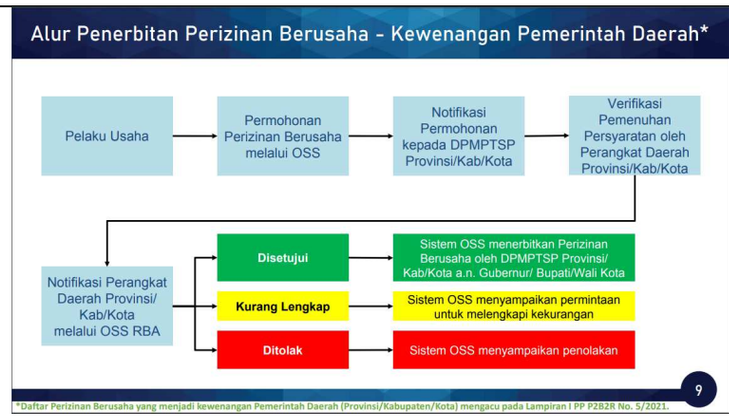
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93224 Wisata Pantai
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk menikmati keindahan alam dengan menggunakan pantai sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan pen-yediaan Pelal'znar-, makan dan minum serta akomodasi. Misalnya Pantai Parangtritis (Jogjakarta), Pantai Pandawa (Bali), Pantai Mandeh (Sumatera Barat).
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

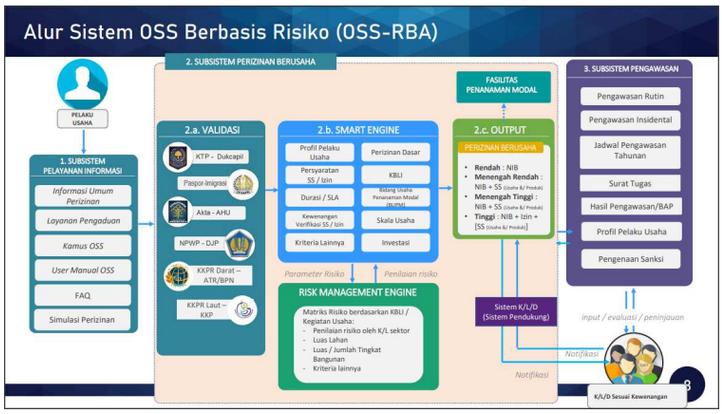
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

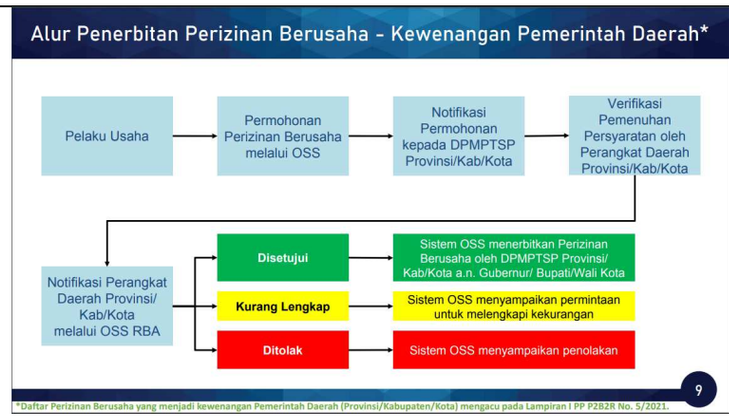
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93239 Daya Tarik Wisata Buatan/Binaan Manusia Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengelolaan untuk mengadakan kegiatan daya tarik wisata buatan/ binaan manusia yang belum dicakup pada kelompok 93231 s.d. 93233. Termasuk wisata outbond.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Sertifikat standar usaha 2. Sertifikat standar usaha; dan 3. SPPL
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

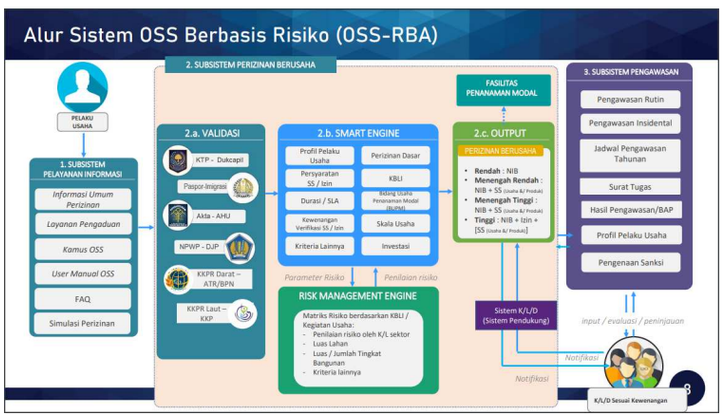
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

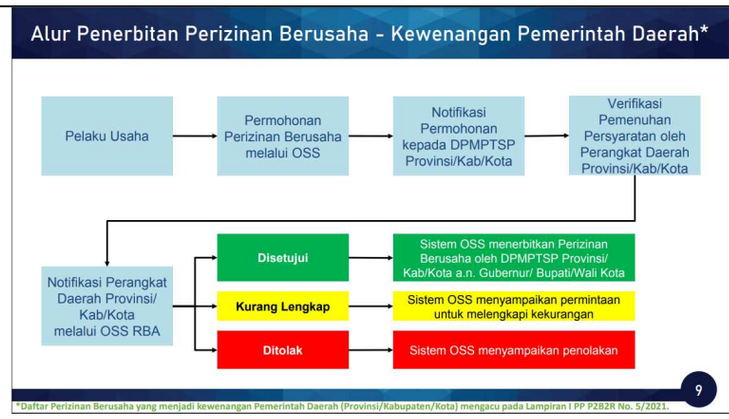
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 49425 Angkutan Darat Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengangkutan penumpang dengan kendaraan tidak bermotor, seperti angkutan delman/ bendi/and ong/dokar, becak dan sepeda. Kelompok ini tidak mencakup angkutan tidak bermotor untuk penumpang di kawasan wisata (4942s]'.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

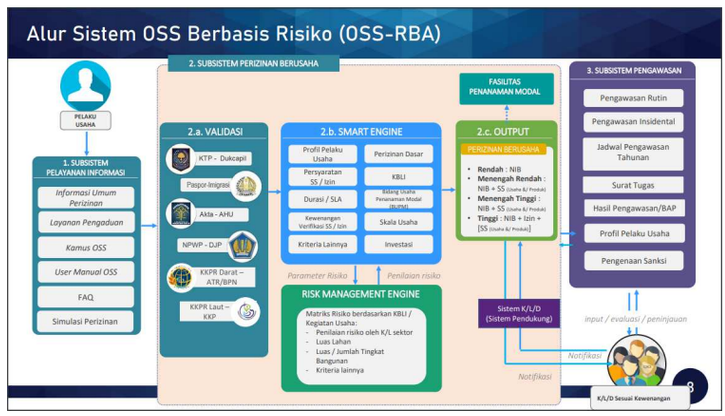
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

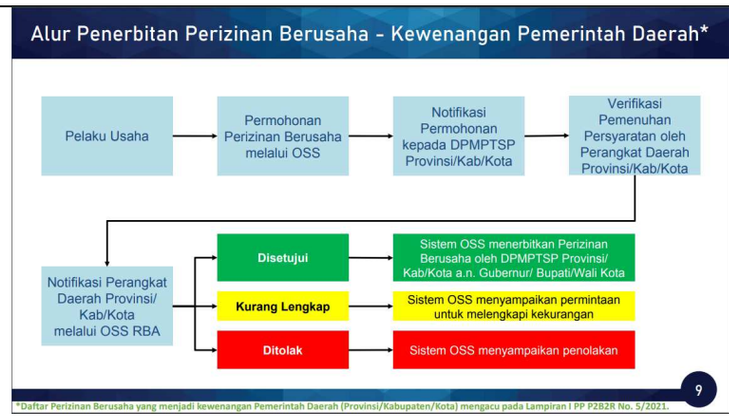
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55 193 Vila bintang I
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum yang merupakan rumah-rumah pribadi -yang khusus diserwakan kepada wisatawaan berikut fasilitas lain dikelola sendiri oleh pemiliknya
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

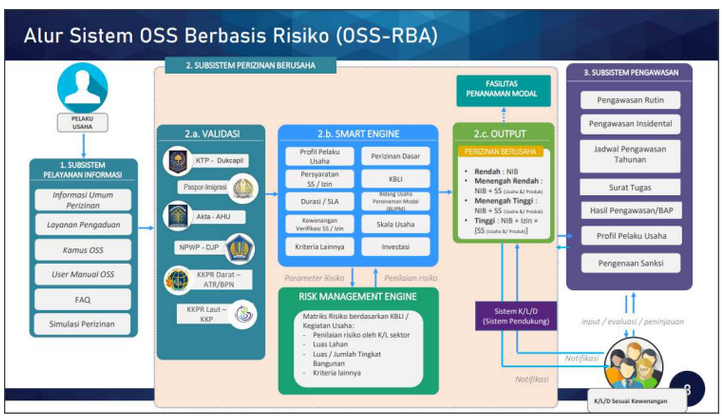
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

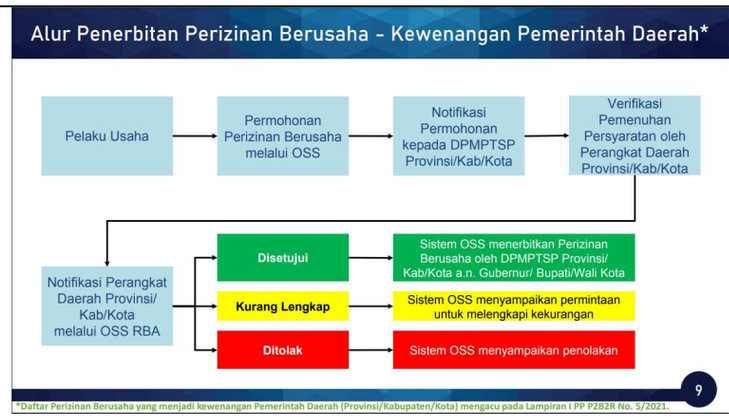
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 79121 Aktivitas Biro Perjalanan Wisata
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang kegiatannya melakukan perencanaan dan pengemasan komponen komponen perjalanan
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

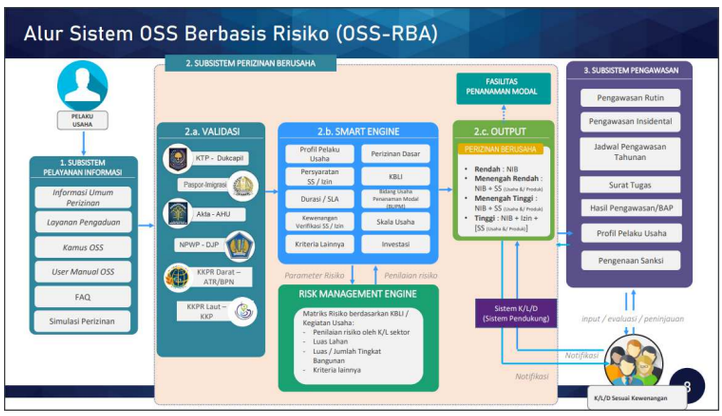
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

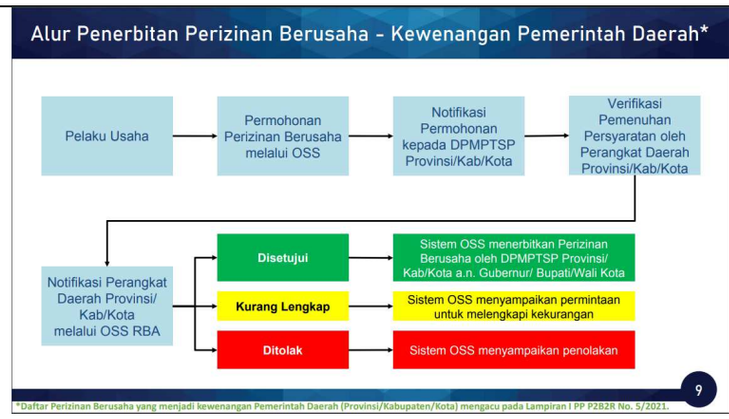
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55900 Penyediaan Akomodasi Lainnya fiasa manajemen hotel)
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan dalam periode waktu yang tidak singkat. Termasuk usaha pen_yediaan akomodasi untuk jangka yang lebih lama atau sementara baik kamar sendiri atau kamar ersama atau asrama untuk pelajar, pekerja musiman dan sejenisnya. Misalnya kegiatan penyediaan akomodasi ini mencakup tempat tinggal pelajar, asrama sekolah, asrama atau pondok pekerja dan rumah kost, baik dengan makan maupun tidak dengan makan. Menyesuaikan penielasan KBLI
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

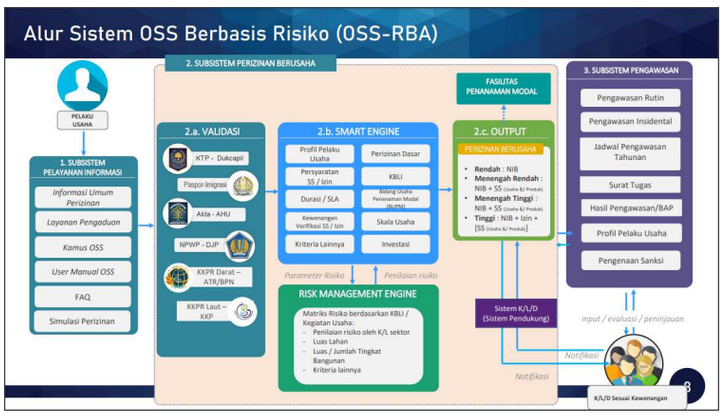
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

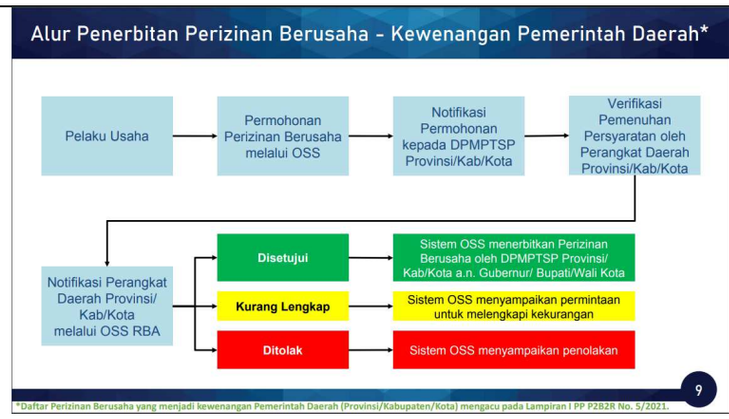
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55900 Penyediaan Akomodasi Lainn_ya (hunian wisata senior/lansia)
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan dalam periode waktu yang tidak singkat. Termasuk usaha penyediaan akomodasi untuk jangka yang lebih lama atau sementara baik kamar sendiri atau kamar bersama atau asrama untuk pelajar, pekerja musiman dan sejenisnya. Misalnya kegiatan penyediaan akomodasi ini mencakup tempat tinggal pelajar, asrama sekolah, asrama atau pondok pekerja dan rumah kost, baik dengan makan maupun tidak dengan makan. Menyesuaikan penielasan KBLI
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

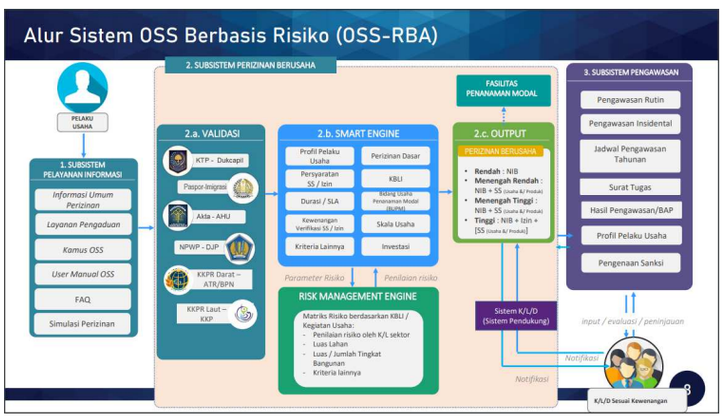
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

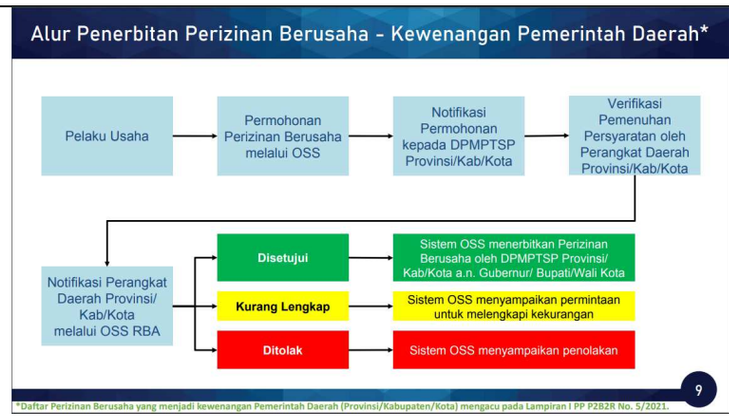
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55120
55110 Hotel, dengan jumlah kamar tidur tamu 61 - 100 unit arat jumlah karyawan 41 = 99 orang
Ruang Lingkup Kegiatan : 55 120: Usaha penyediaan jasa layanan penginapan bagi umum yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bagian bangunan yang telah memenuhi ketentuan sebagai hotel melati yang ditetapkan dalam surat keputusan instansi yang membinanya.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

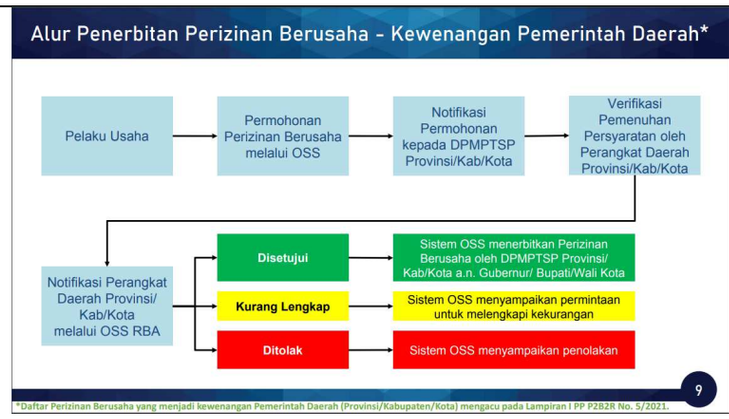
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 55 194 Apartemen Hotel, dengan unit hunian tamu 61 - 100 unit atau jumlah karyawan 41 : 99 orang
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha penyediaan jasa pelayanan penginapan bagi umum yang mengelola dan memfungsikan apartemen sebagai hotel untuk tempat tinggal sementara, dengan perhitungan pembayaran sesuai ketentuan. Misalnya apartemen hotel/kondominium hotel apartel/ kondotel).
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

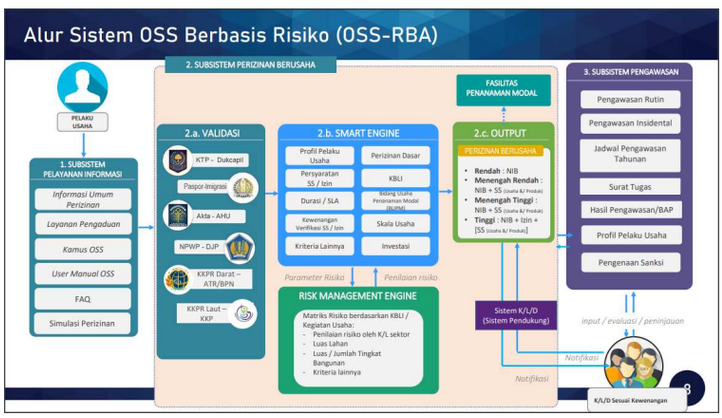
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

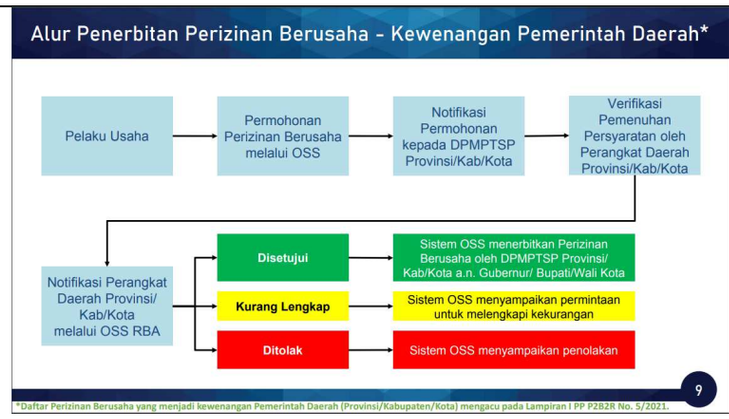
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 56 101 Restoran dengan jumlah tempat duduk tamu 50 - 100 unrt.
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha jasa menyajikan makanan dan minuman untuk dikonsumsi di tempat usahanya, bertempat di sebagian atau seluruh bangunan permanen, dilengkapi dengan jasa pelayanan meliputi memasak dan enyajikan sesuai pesanan.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

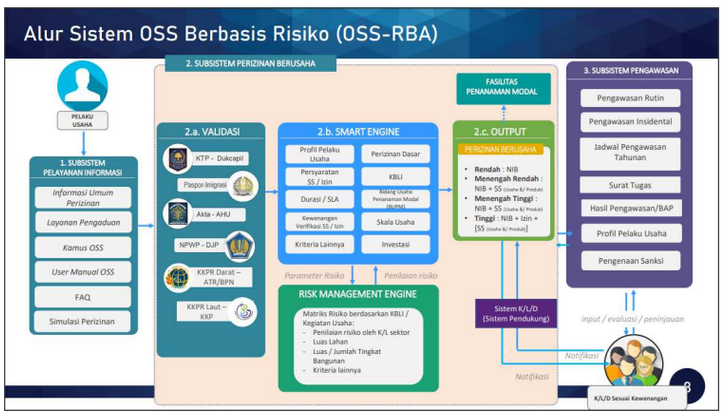
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

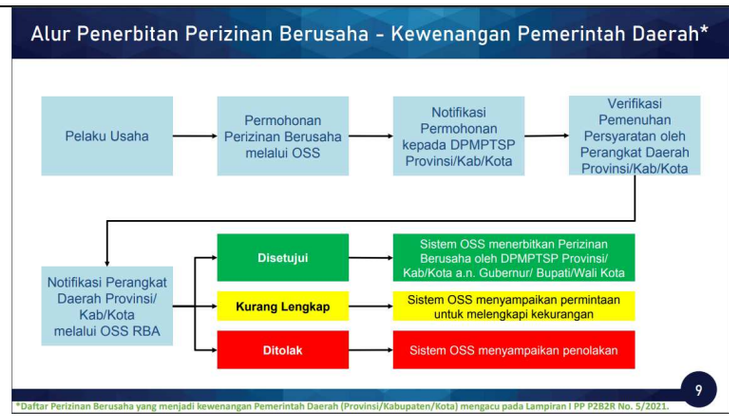
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93292 Karaoke
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha yang menyediakan tempat dan fasilitas untuk karaoke sebagai usaha pokok dan dapat dilengkapi dengan penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman.
Skala Usaha : Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

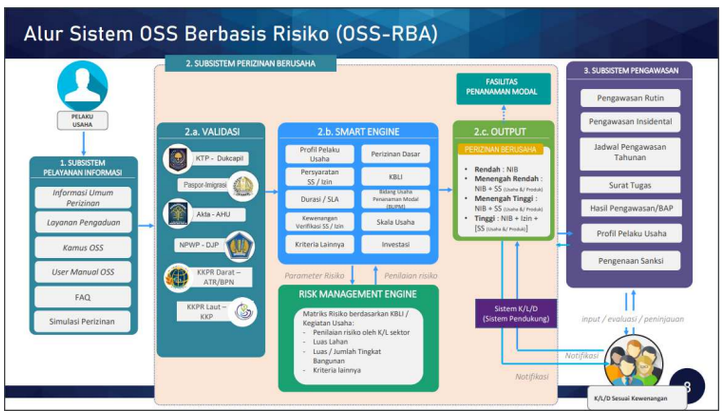
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

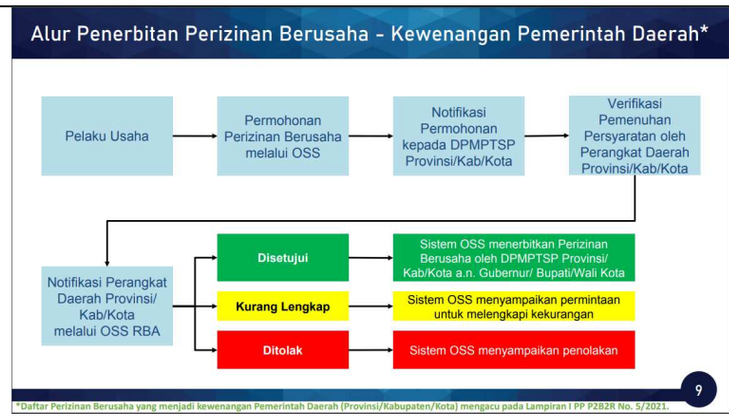
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93219 Aktivitas Taman Bertema atau Taman Hiburan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengoperasian taman rekreasi, termasuk taman bertema atau taman hiburan dan pasar malam hiburan rakyat, yang dilakukan di dalam ataupun di luar ruangan selain .yang tercakup pada kelompok 93211.
Skala Usaha : Menyesuai kan skala usaha dalam standar usaha
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

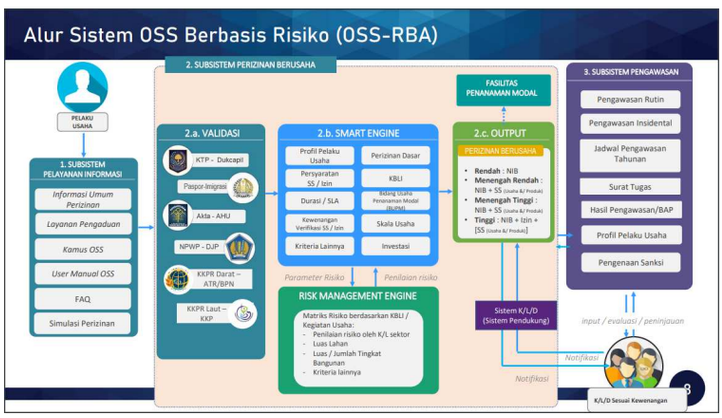
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

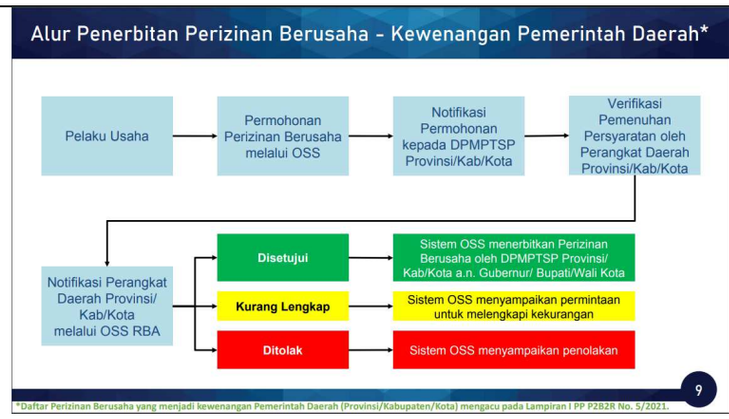
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 96129 Aktivitas Kebugaran Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha jasa pelayanan kebugaran lainnya, yang berkaitan dengan kebugaran jasmani dan kenyamanan, seperti kegiatan Mandi Turki, mandi sauna, dan steam, solarium (mandi sinar matahari), salon untuk merampingkan tubuh (reducing dan slendeing salon), dan fish spa
Skala Usaha : Mikro, Kecil, Menengah, dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

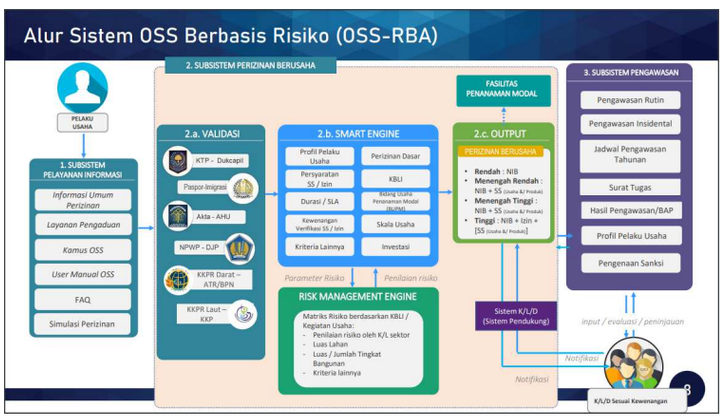
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

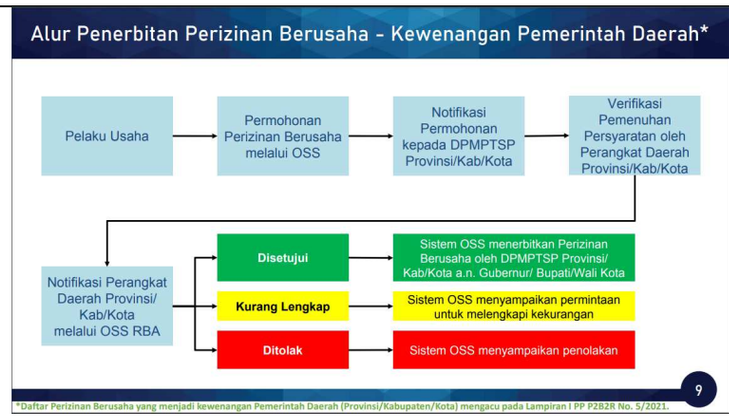
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93229 Daya Tarik Wisata Alam Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Usaha pengelolaan untuk mengadakan kegiatan daya tarik wisata alam yang belum dicakup pada kelompok 93221 s.d.93224.
Skala Usaha : Mikro, Kecil, dan Menengah
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** Sertifikat standar K3L
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

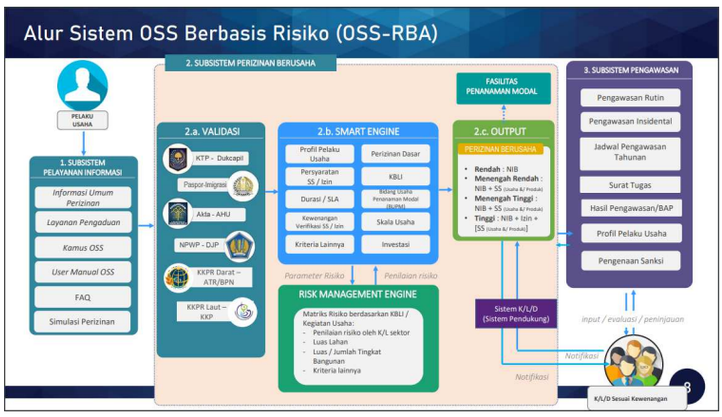
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

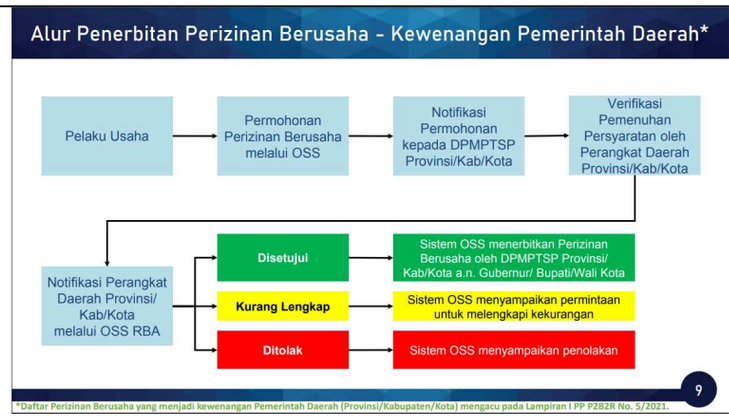
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR PARIWISATA

KBLI : 93193 Aktivitas Perburuan
Ruang Lingkup Kegiatan : Kegiatan untuk menyelenggarakan usaha atau operasional olahraga berburu di blok pemanfaatan, cagar alam dan suaka margasatwa.
Skala Usaha : Kecil, Menengah dan Besar
Tingkat Risiko : Menengah Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak Ada **Kewajiban :** 1. Sertifikat standar K3L; dan 2. SPPL
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan

		• Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

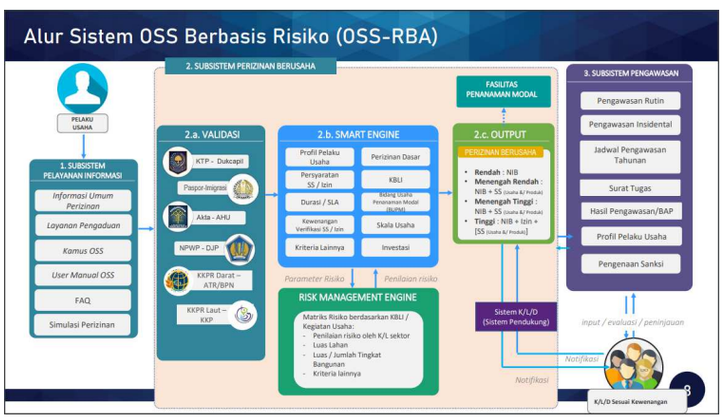
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/ Kepala Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 Tentang

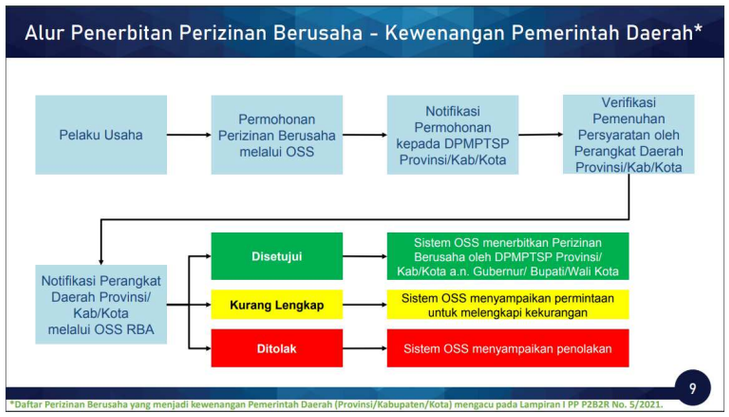
		Norma, Standar, Prosedur, Dan Kriteria Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Ekonomi Kreatif;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78411 Pelatihan Kerja Teknik Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

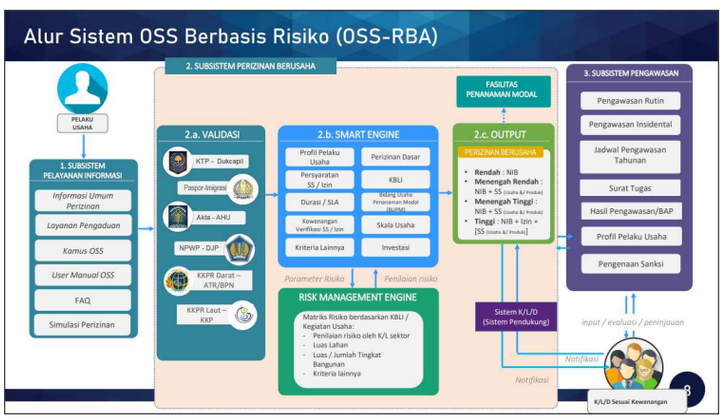
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

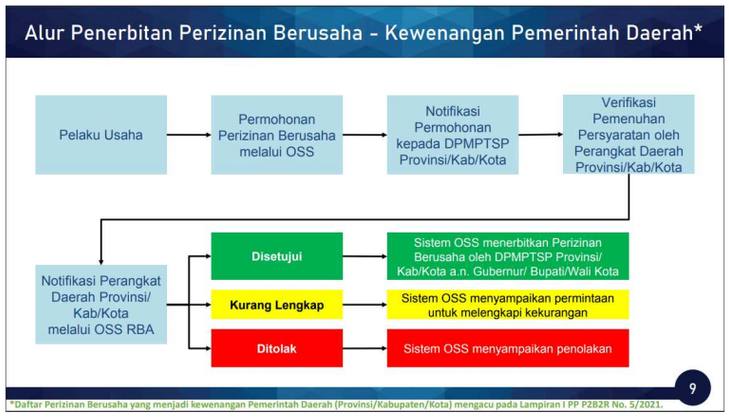
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78412 Pelatihan kerja Teknologi lnformasi dan Komunikasi Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

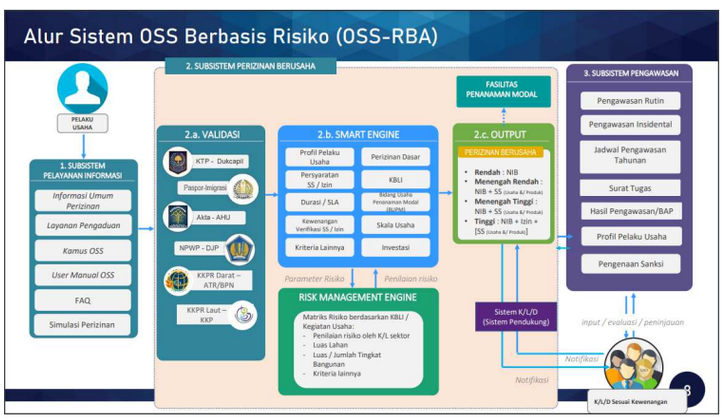
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

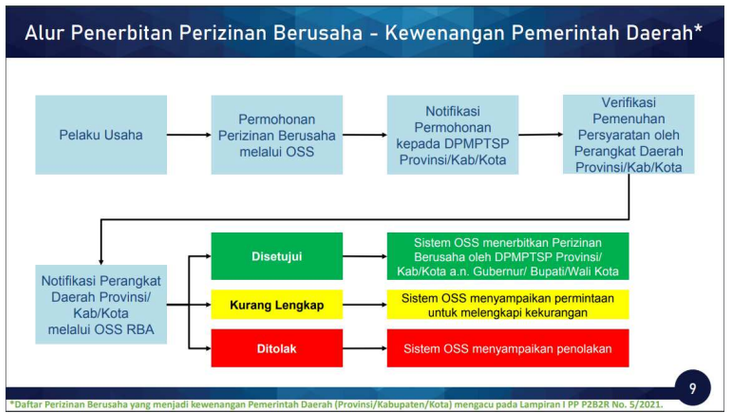
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78413 Pelatihan Kerja Industri Kreatif Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

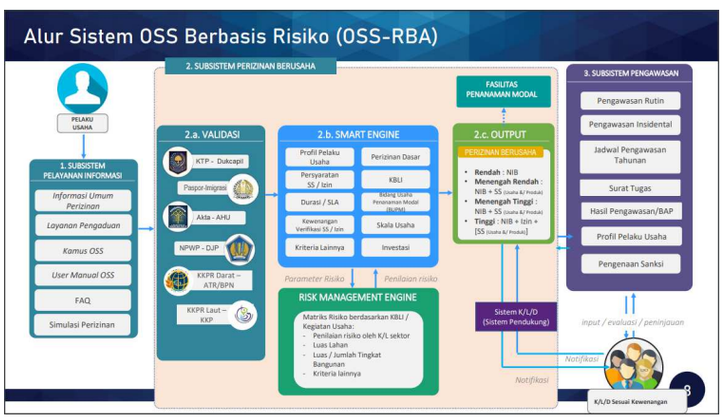
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

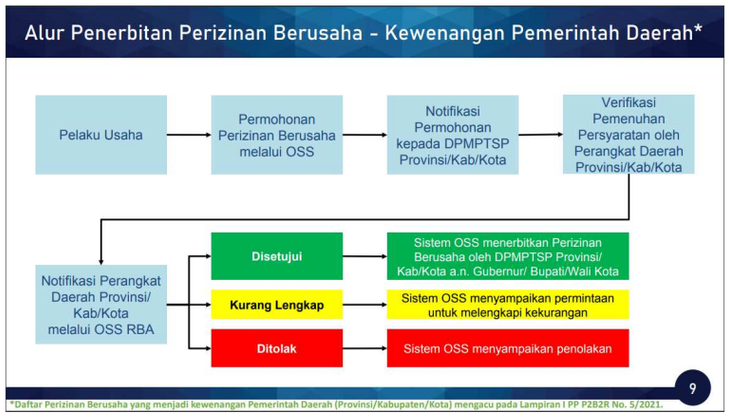
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78414 Pelatihan kerja Pariwisata dan Perhotelan Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

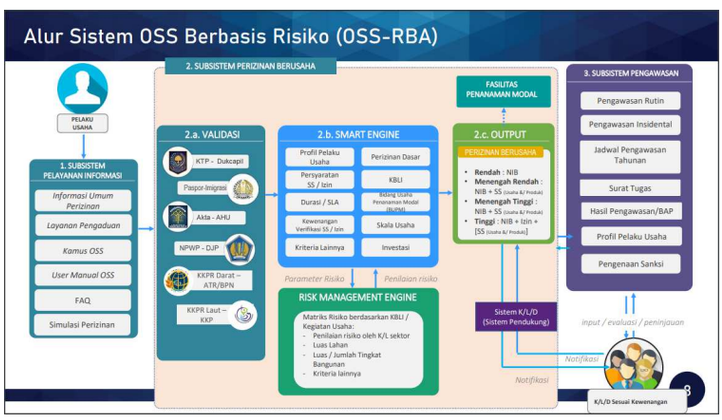
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

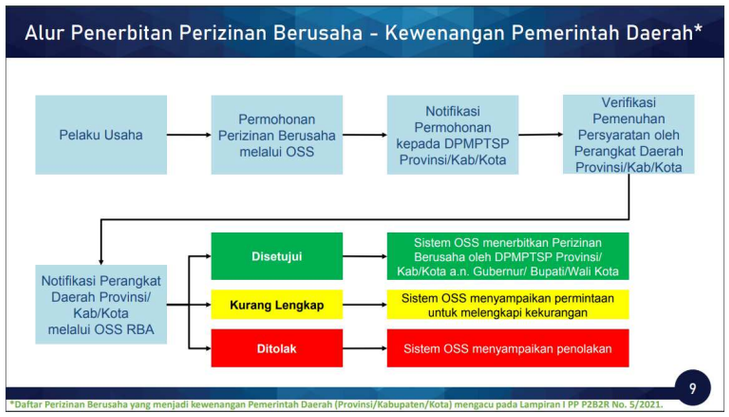
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78415 Pelatihan kerja Pariwisata dan Perhotelan Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

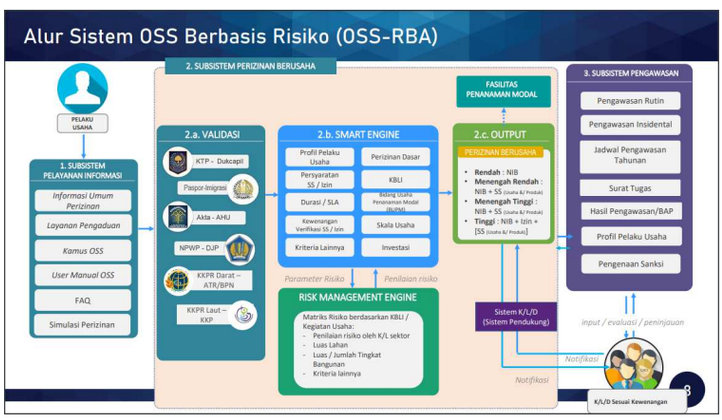
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

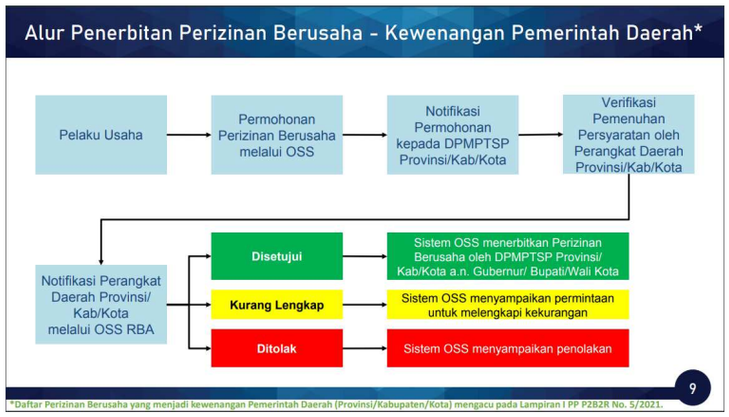
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78416 Pelatihan Kerja Pekerjaan Domestik Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

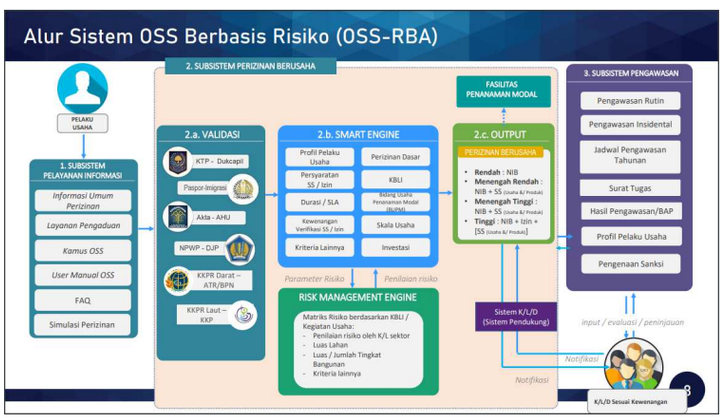
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

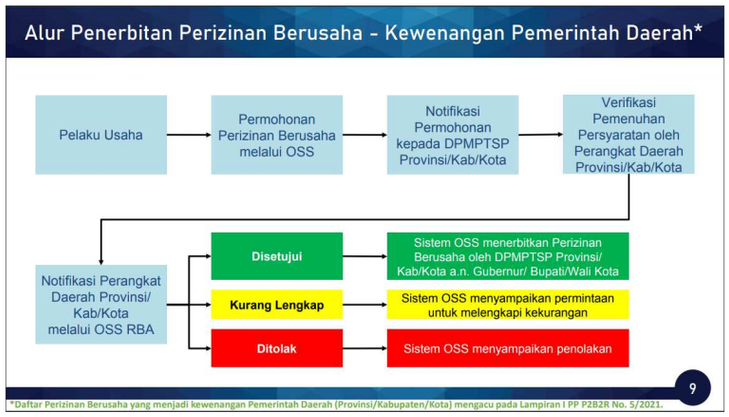
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78417 Pelatihan kerja Pertanian dan Perikanan Pemerintah
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

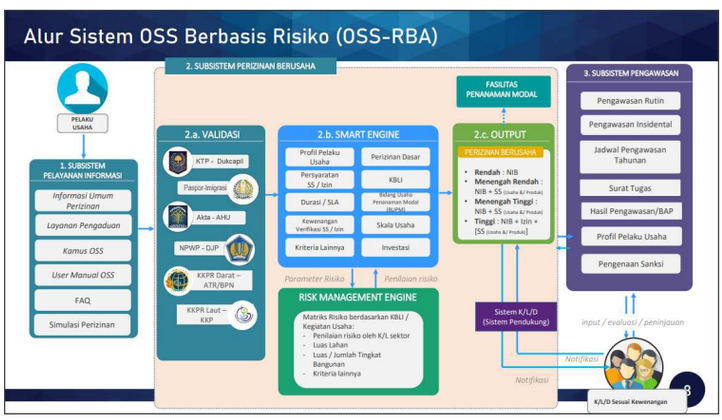
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

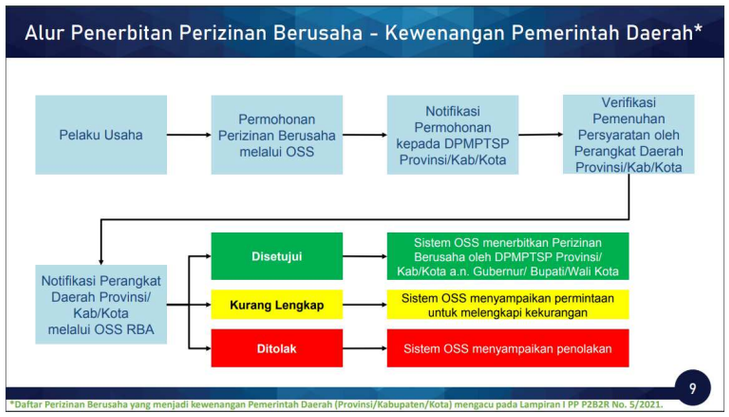
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78419 Pelatihan Kerja Pemerintah Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 3 .Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 9. Memenuhi status terakreditasi LPK; dan 10. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; 11. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia. 12. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku

		Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan :

		• Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

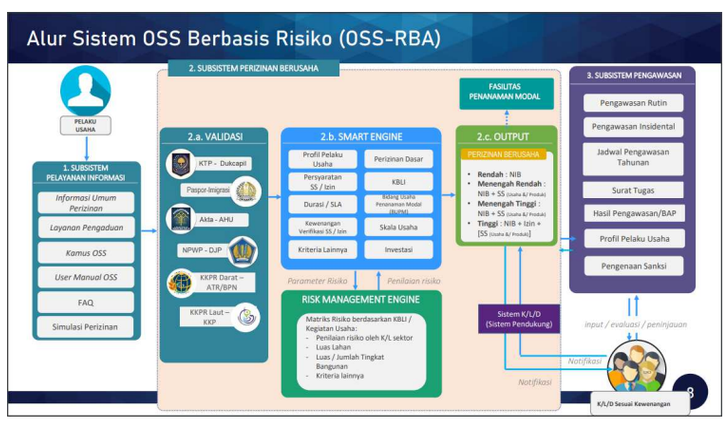
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

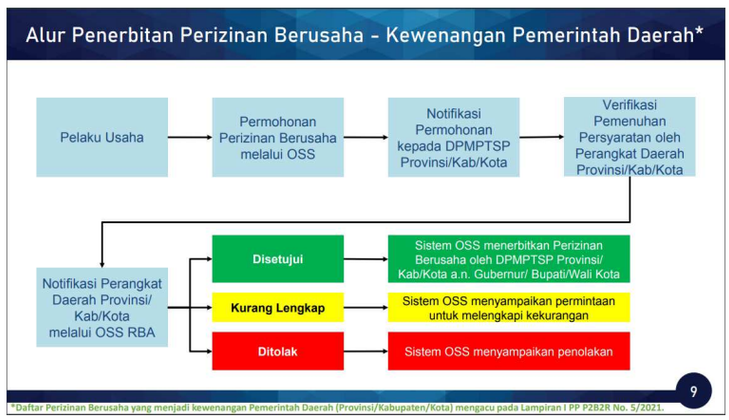
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78431 Pelatihan Kerja Teknik Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

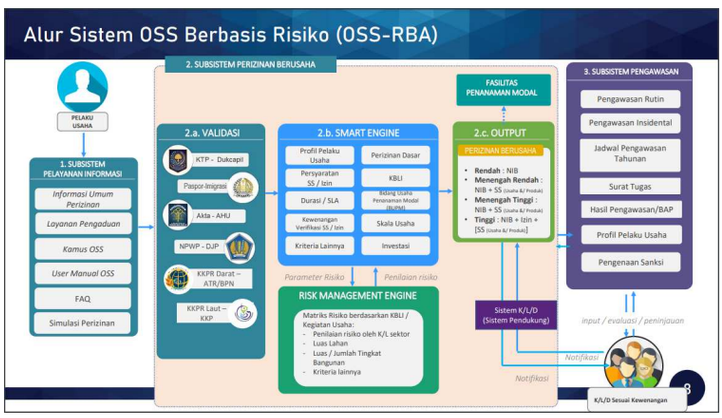
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

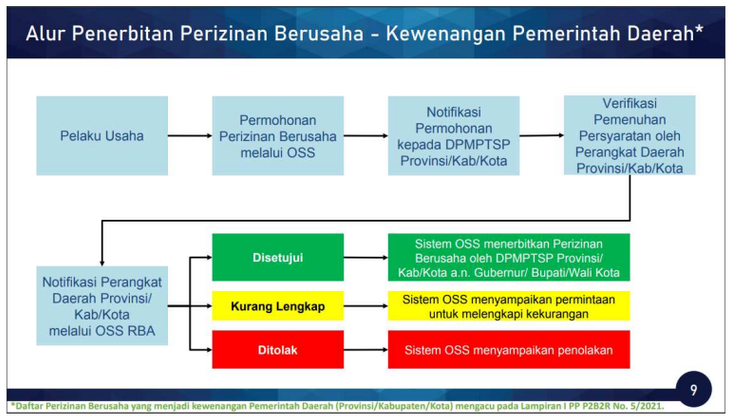
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78432 Pelatihan kerja Teknologi lnformasi dan Pelatihan Kerja Industri Kreatif Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

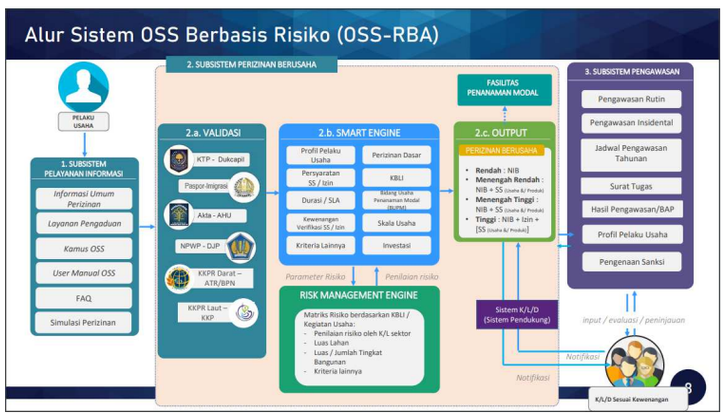
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

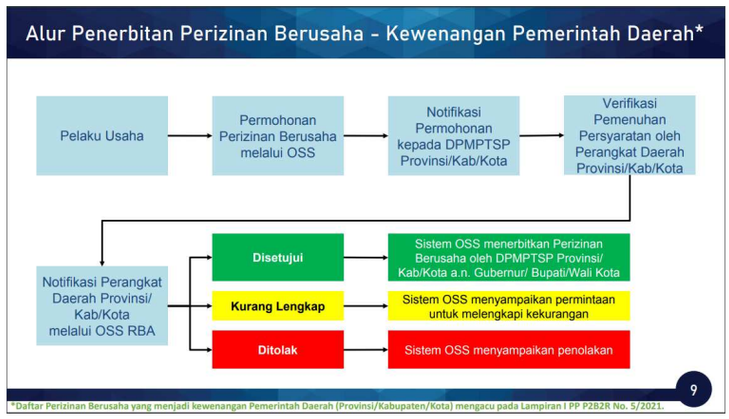
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78433 Pelatihan Kerja Industri Kreatif Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan identitas Kepala LPK dan riwayat hidup; 5. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 6. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 7. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 8. Menerapkan standar K3L; 9. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 10. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan

		permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

		• Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;

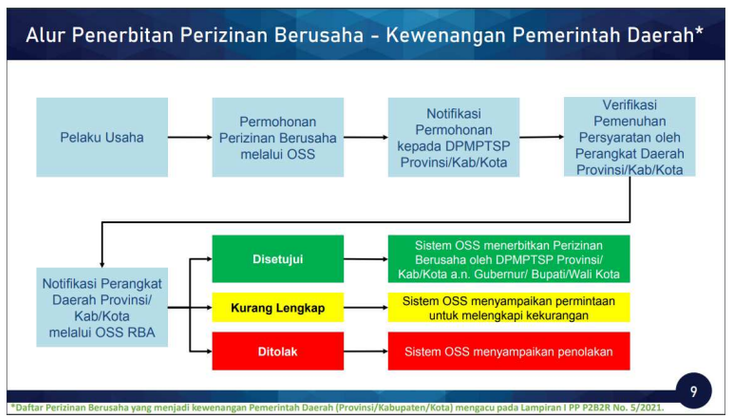
		6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas;

		3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78434 Pelatihan Kerja Pariwisata dan Perhotelan Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

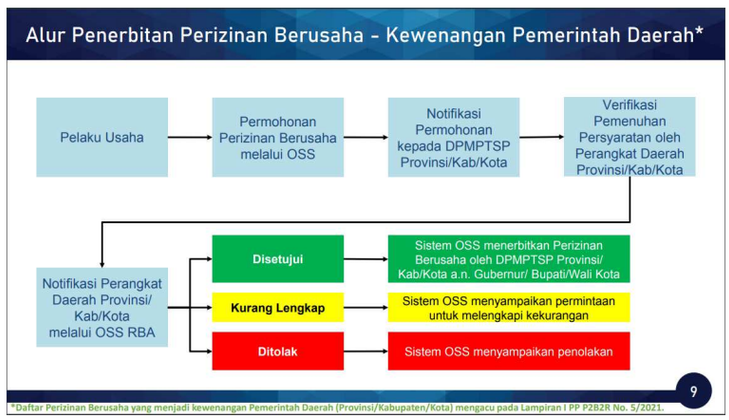
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78435 Pelatihan kerja Bisnis dan Manajemen Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

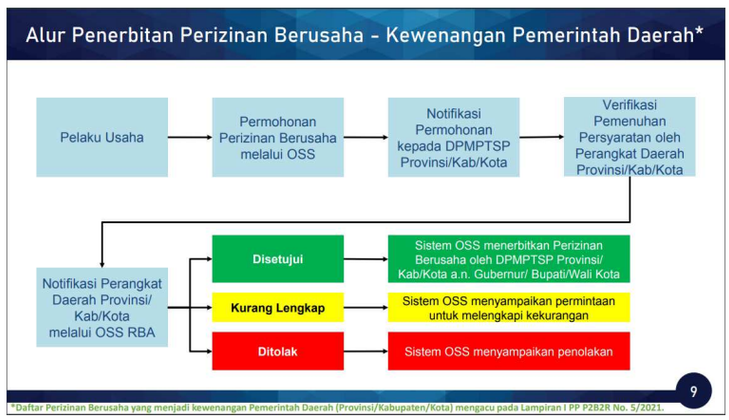
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78436 Pelatihan Kerja Pekerjaan Domestik Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

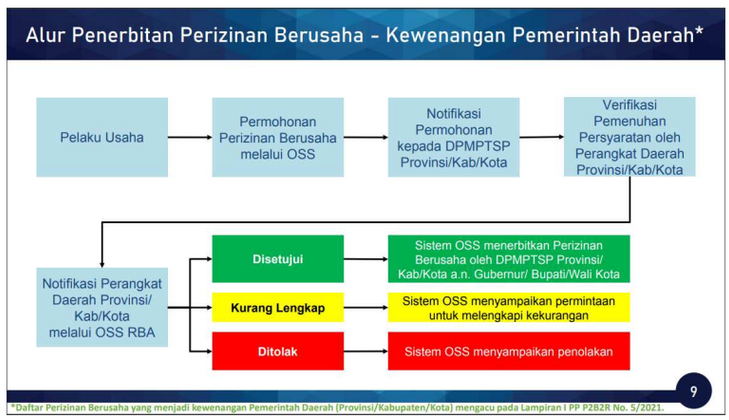
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78437 Pelatihan Kerja Pertanian dan Perikanan Perusahaan
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

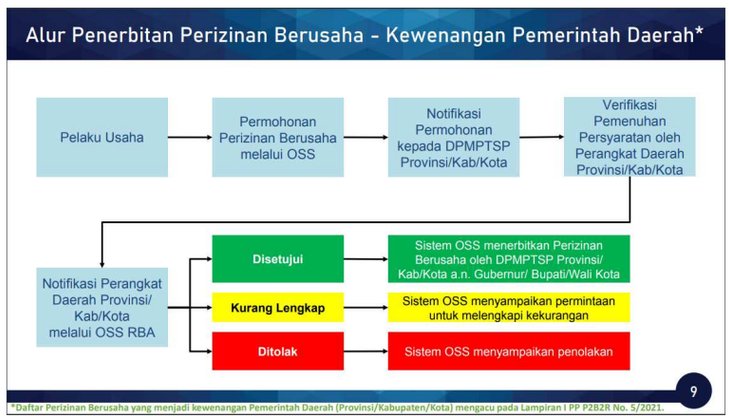
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78439 Pelatihan Kerja Perusahaan Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada Kepala Dinas Kabupaten/Kota; 2. Mengajukan permohonan tanda daftar kepada kepala dinas kabupaten/kota; 3. Melampirkan fotokopi keputusan penetapan LPK dari pimpinan perusahaan yang membawahi unit pelatihan kerja; 4. Melampirkan nama Kepala LPK yang dilengkapi dengan identitas dan riwayat hidup; 5. Melampirkan profil LPK yang ditandatangani oleh Kepala LPK; 6. Melampirkan fotokopi tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana pelatihan kerja; 7. Menerapkan standar K3L; 8. Memenuhi status Terakreditasi LPK; dan 9. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan. 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani

		alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Pemerintah
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha

		• Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

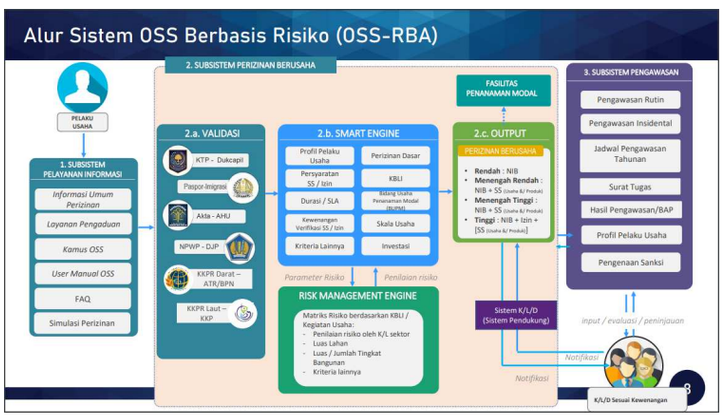
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan

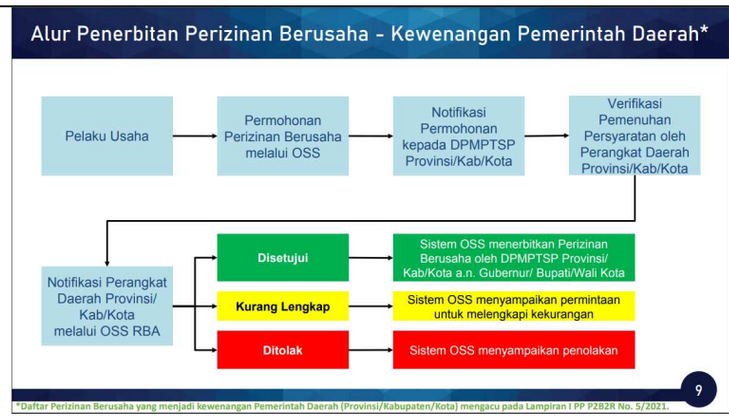
		Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);

7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78300 Penyediaan Sumber Daya Manusia dan Manajemen Fungsi Sumber Daya Manusia
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Rendah

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** Tidak ada **Kewajiban :** 1. Berbentuk badan hukum; 2. Menerapkan standar K3L; 3. Menjalankan kegiatan usaha paling lambat 1 (satu) tahun setelah Perizinan Berusaha diterbitkan; 4. Mendaftarkan perjanjian alih daya kepada instansi yang berwenang; 5. Melaporkan perubahan data meliputi: a. Nama perusahaan alih daya; b. Penanggung jawab perusahaan alih daya; c. Alamat perusahaan alih daya; dan/ atau d. Bidang usaha
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	NA
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

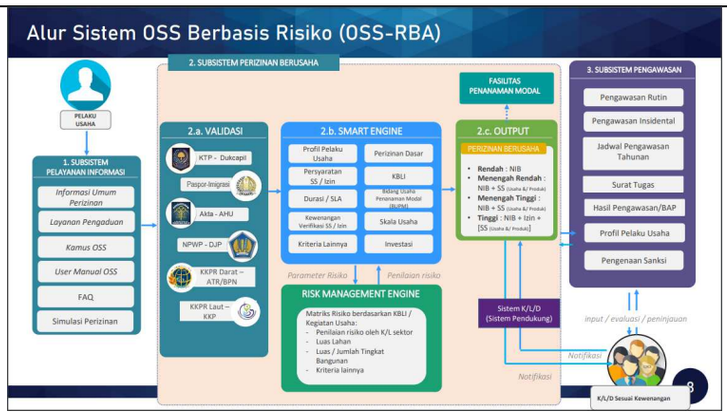
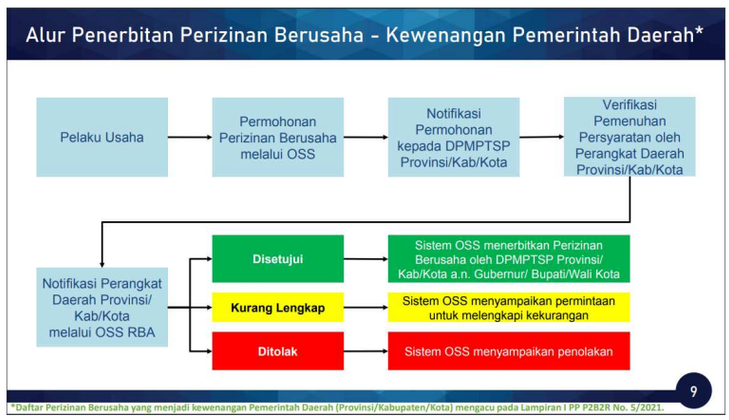
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78421 Pelatihan Kerja Teknik Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

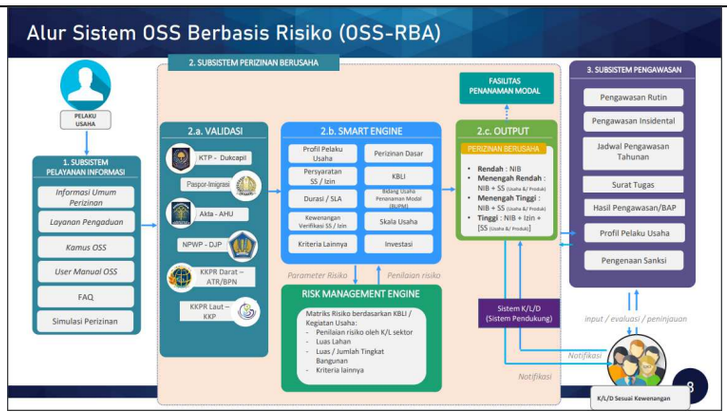
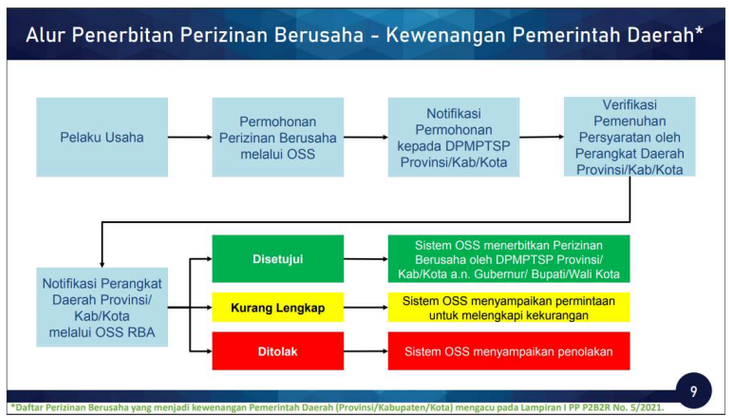
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78422 Pelatihan kerja Teknologi Informasi dan Komunikasi Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

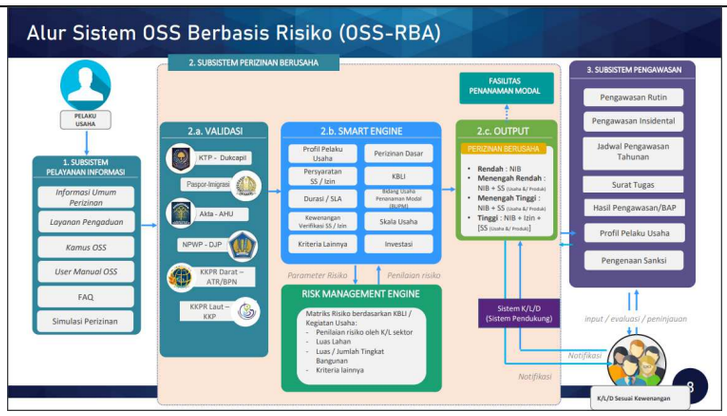
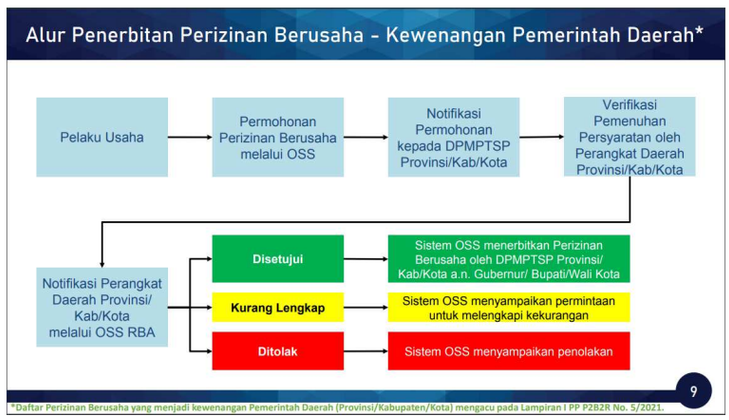
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78423 Pelatihan kerja Industri kreatif Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

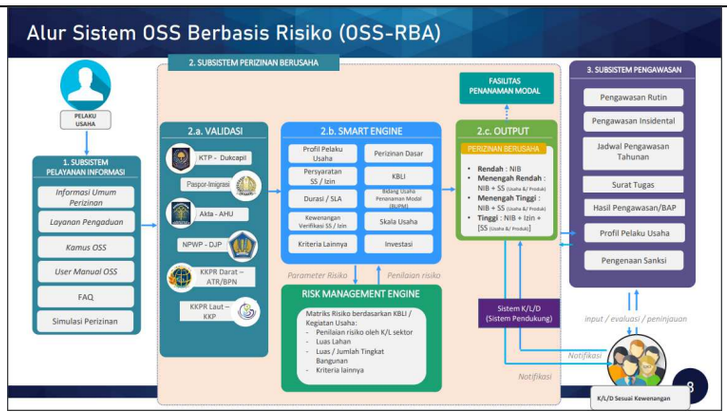
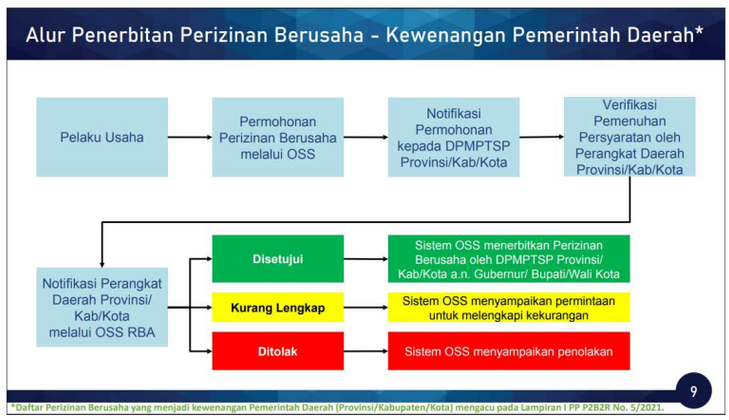
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78424 Pelatihan kerja Pariwisata dan Perhotelan Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

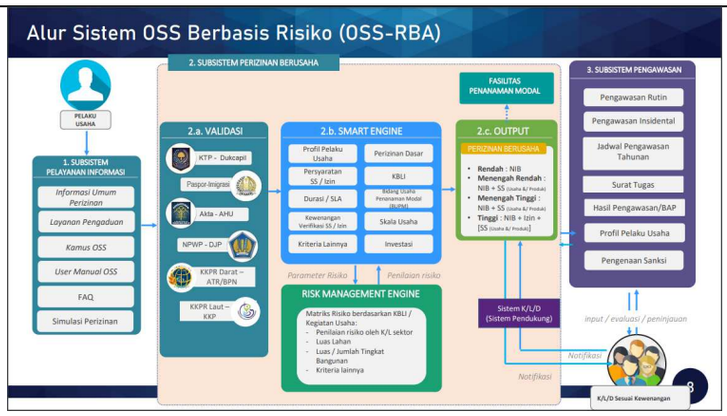
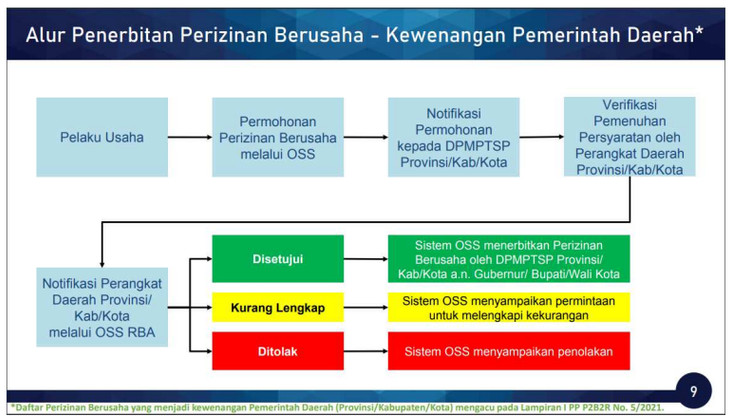
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78425 Pelatihan kerja Bisnis dan Manajemen Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

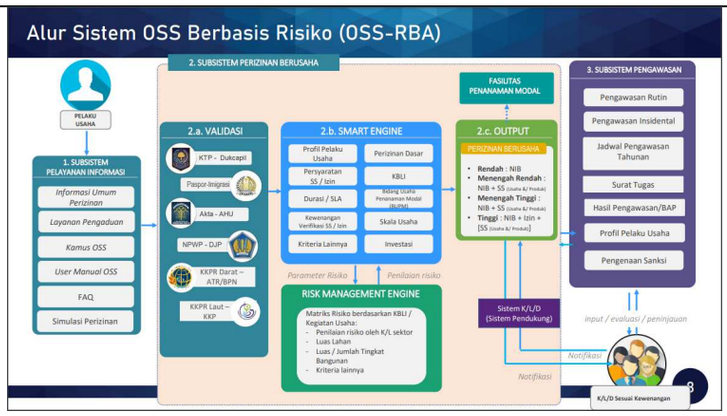
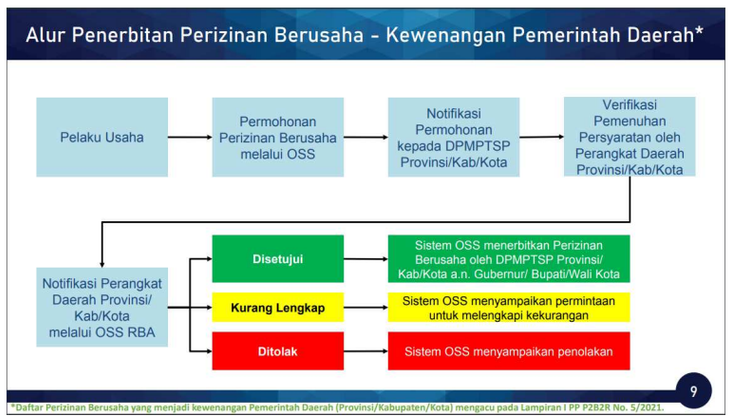
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78426 Pelatihan Kerja Pekerjaan Domestik Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

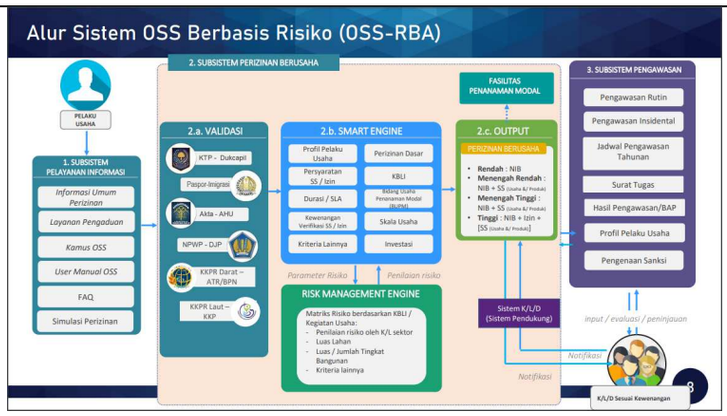
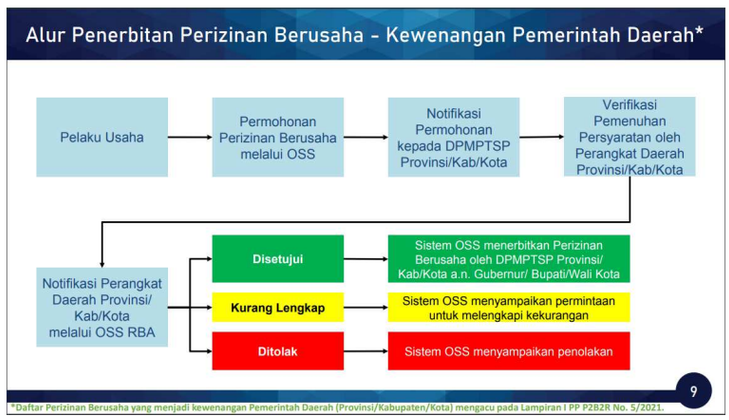
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78427 Pelatihan Kerja Pertanian dan Perikanan Swasta
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 8. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

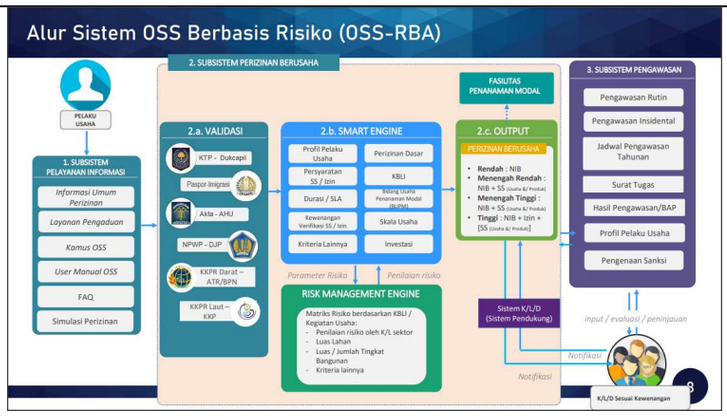
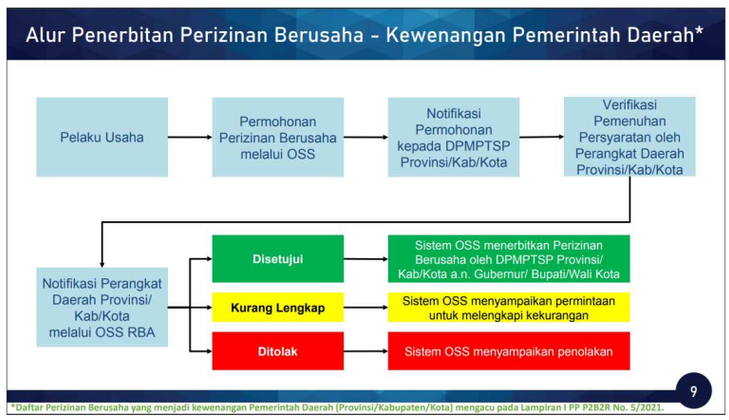
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78429 Pelatihan Kerja Swasta Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pelatihan
Kerja
Kejuruan
Lainnya
Swasta di
Luar
Pembinaan dan
Konsultasi
K3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Melampirkan identitas dan riwayat hidup penanggung jawab usaha pelatihan kerja berupa Dokumen KTP/Paspor dan CV Penanggungjawab LPK 2. Melampirkan tanda bukti kepemilikan atau sewa atas sarana dan prasarana usaha pelatihan kerja berupa Dokumen Bukti Ke **Kewajiban :** 1. Melaksanakan kegiatan pelatihan kerja paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 2. Melaksanakan akreditasi lembaga pelatihan kerja paling lambat 3 (tiga) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaporkan perubahan atau penambahan program pelatihan kerja; 4. Menggunakan instruktur atau tenaga pelatihan sesuai dengan program pelatihan kerja; 5. Melaksanakan pelatihan kerja sesuai dengan program yang disetujui; 6. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan program; 7. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; 8. Melaporkan realisasi kegiatan pelatihan kerja pada pemerintah kabupaten/kota secara berkala 6 (enam) bulan sekali; dan 9. Mewajibkan alih teknologi dalam hal LPK menggunakan TKA untuk jabatan instruktur.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

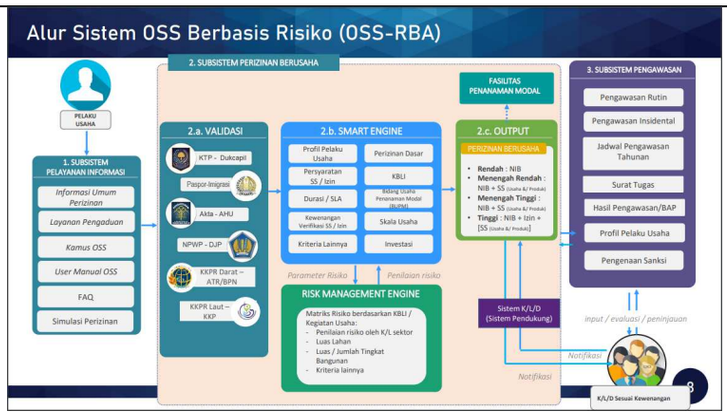
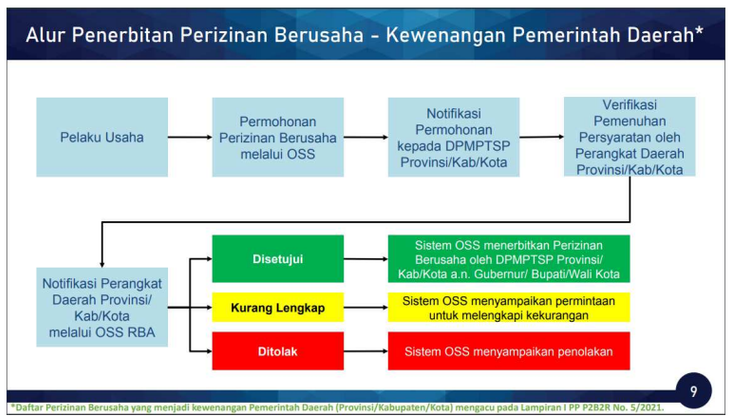
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78429 Pelatihan Kerja Swasta Lainnya
Ruang Lingkup Kegiatan : Pembinaan dan Konsultasi
K3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memenuhi standar Pembinaan dan/atau Konsultasi K3. 2. Dokumen sistem manajemen yang terdiri dari: a. Manual mutu sesuai dengan persyaratan sebagai Lembaga Pelatihan Kerja atau Lembaga Pendidikan Tinggi Non Formal; dan b. Sistem Manajemen mengacu standa **Kewajiban :** 1. Izin pemanfaatan sumber Radiasi Pengion; 2. Melaksanakan kegiatan pembinaan dan/atau konsultasi K3 paling lambat 1 (satu) tahun sejak perizinan diterbitkan; 3. Melaksanakan pengujian sesuai prosedur; 4. Membuat kontrak kerja dengan pemberi kerja yang isinya antara lain memuat secara jelas hak dan kewajiban; 5. Memelihara dokumen kegiatan; 6. Melaksanakan program kalibrasi alat ukur; 7. Memberikan kesempatan Kepala Badan untuk melakukan surveilan; 8. Menggunakan sarana dan prasarana pelatihan kerja sesuai dengan bidang usaha. 9. Menindaklanjuti hasil verifikasi dan surveilan; dan 10. Melakukan penyegaran kompetensi Sumber Daya Manusia.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.

		 2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.  Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar

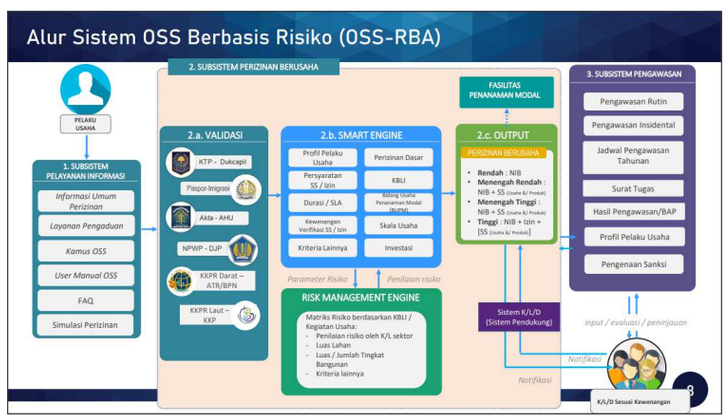
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan • Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

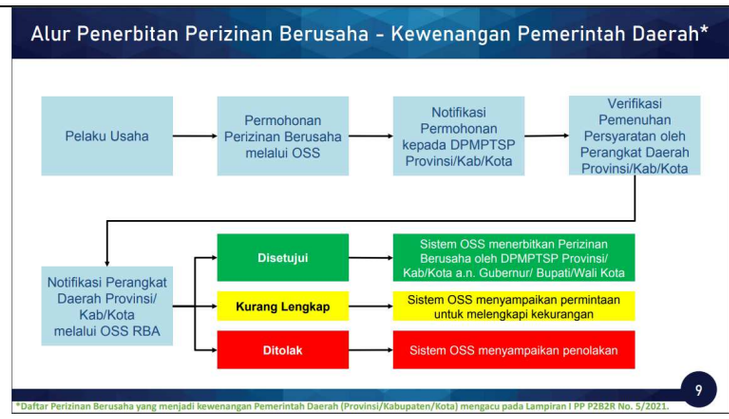
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

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

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78104 Aktivitas Penempatan Tenaga Kerja Daring (Job Portal)
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** 1. Memiliki kantor yang berkedudukan di wilayah NKRI dengan alamat dan nomor telepon yang jelas berupa Bukti Kepemilikan/Sewa 2. Memiliki rekomendasi dari Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE) dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (KOMINFO) berupa D **Kewajiban :** 1. Melaksanakan penempatan tenaga kerja daring paling lambat 1 (satu) tahun sejak Perizinan Berusaha diterbitkan; 2. Menyampaikan laporan penempatan tenaga kerja secara berkala setiap 3 (tiga) bulan; 3. Melaporkan penyelenggaraan pameran kesempatan kerja (Job Fair) kepada dinas Provinsi/ Kabupaten/ Kota.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

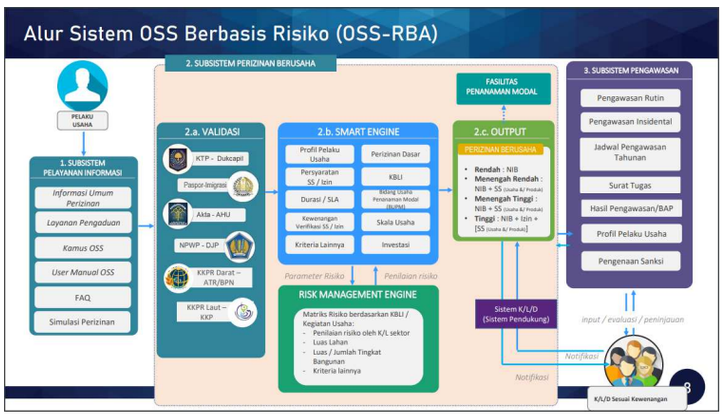
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

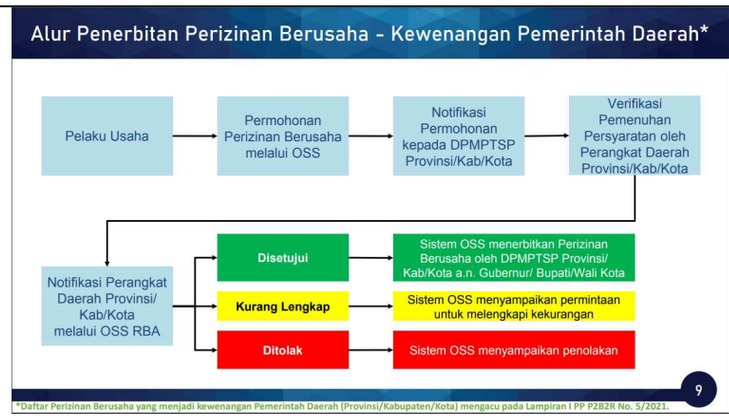
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78103 Aktivitas Penempatan Pekerja Rumah Tangga
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

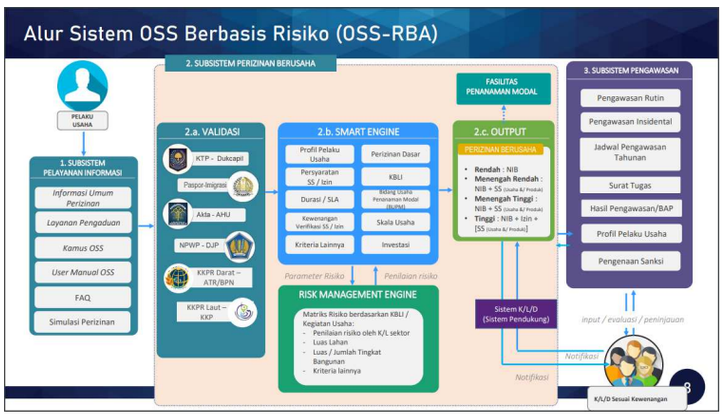
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

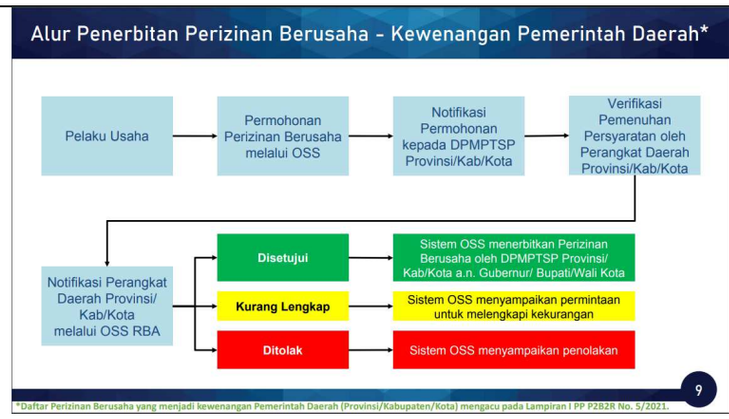
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78101 Aktivitas Penyeleksian dan Penempatan Tenaga Kerja Dalam Negeri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

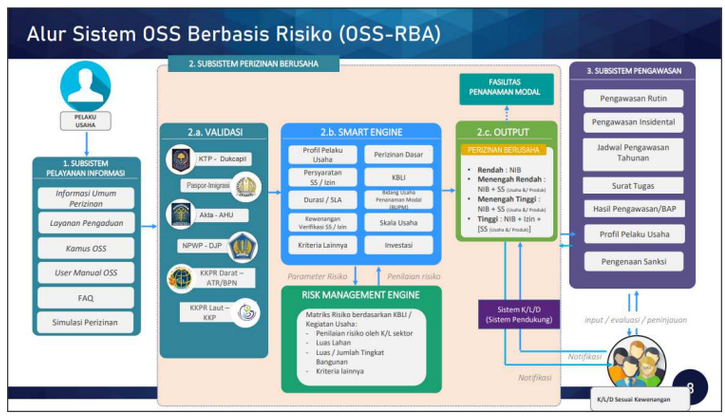
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

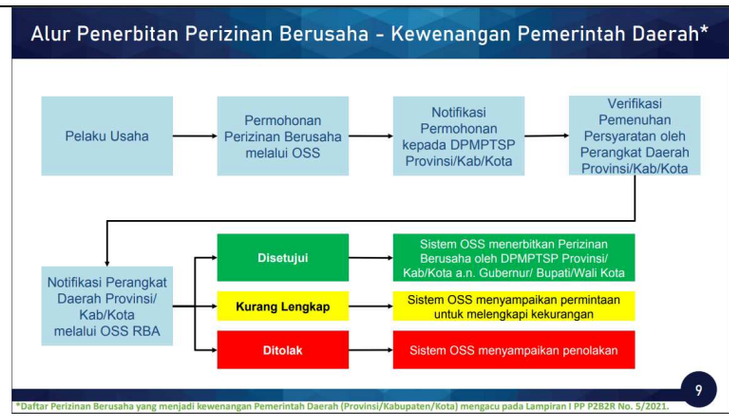
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 71203 Jasa Inspeksi Periodik
Ruang Lingkup Kegiatan : Pemeriksaan dan Pengujian
K3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

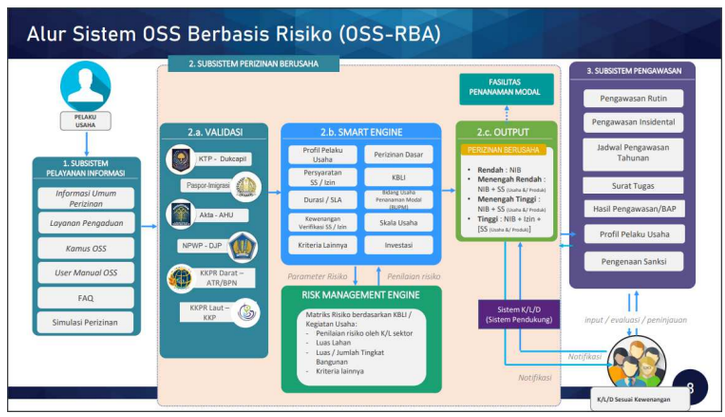
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

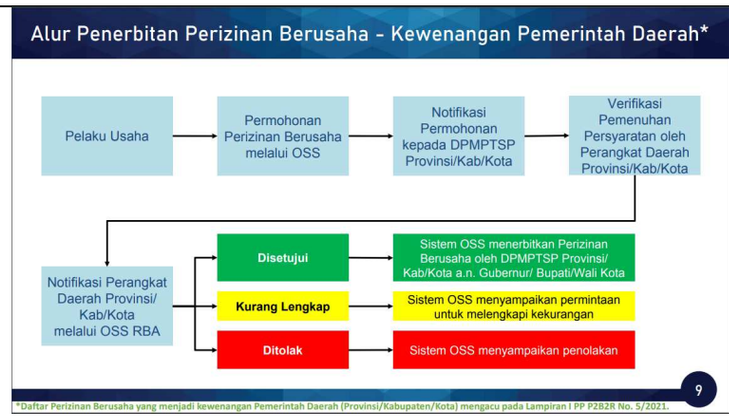
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 71201 Jasa Sertifikasi
Ruang Lingkup Kegiatan : Lembaga Audit SMK3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

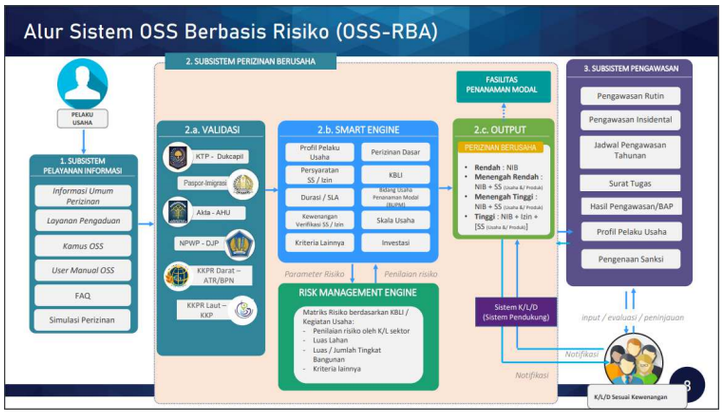
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

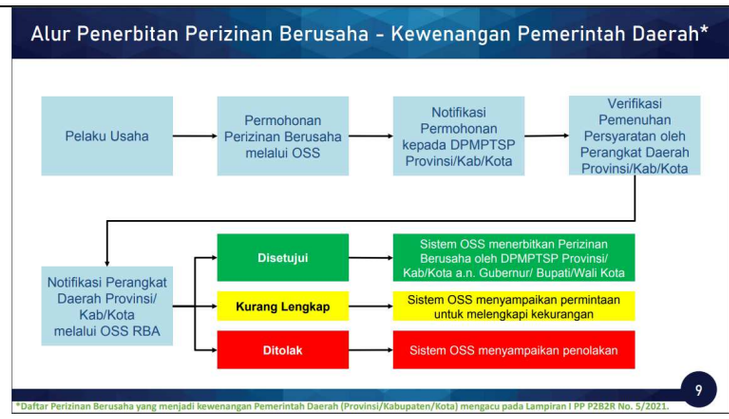
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 33121 Reparasi Mesin untuk Keperluan Umum
Ruang Lingkup Kegiatan : Fabrikasi,
Pemeliharaan,
Reparasi,
dan
Instalasi
Teknik K3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

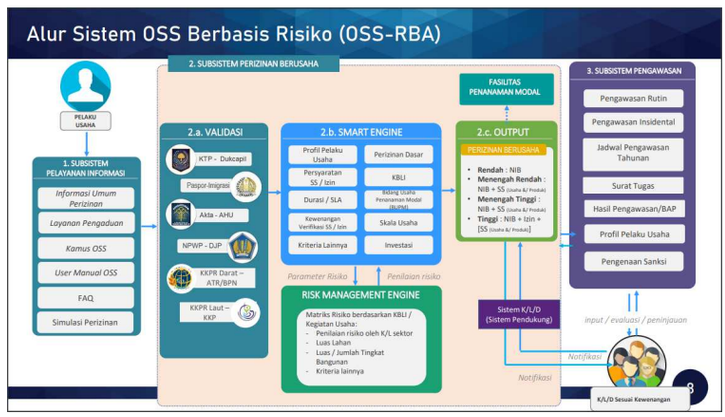
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

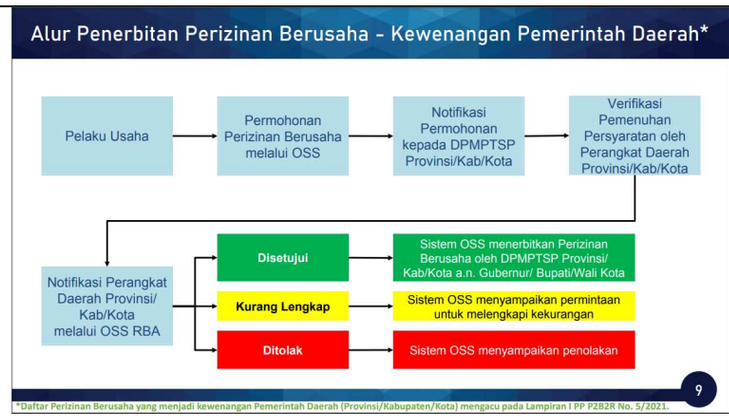
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 71202 Jasa Pengujian Laboratorium
Ruang Lingkup Kegiatan : Pemeriksaan dan Pengujian
K3
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Menengah Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	5 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB dan Sertifikat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

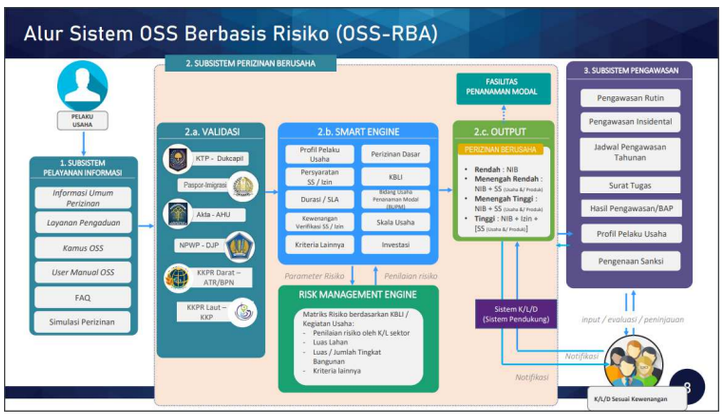
B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

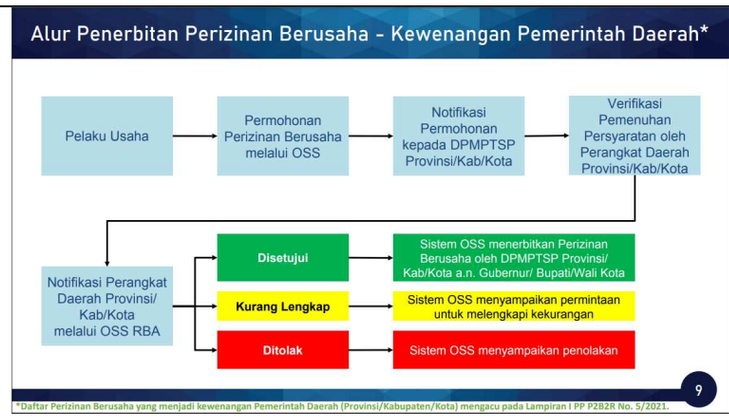
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
SEKTOR KETENAGAKERJAAN

KBLI : 78102 Aktivitas Penyeleksian dan Penempatan Tenaga Kerja Luar Negeri
Ruang Lingkup Kegiatan : Seluruh
Skala Usaha : Seluruh
Tingkat Risiko : Tinggi

A.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Persyaratan	Persyaratan dan/atau kewajiban Perizinan Berusaha Berbasis Risiko pada masing-masing sektor tercantum dalam Lampiran II Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko, dapat diakses pada subsistem pelayanan informasi OSS. **Persyaratan :** **Kewajiban :**
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	1. Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan secara elektronik dan terintegrasi melalui Sistem OSS (www.oss.go.id), yang terdiri dari a. subsistem pelayanan informasi; b. subsistem Perizinan Berusaha; dan c. subsistem Pengawasan.  2. Proses penerbitan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dilakukan melalui subsistem Perizinan Berusaha. Pelaku Usaha melakukan pendaftaran akun/hak akses dan permohonan perizinan berusaha dengan mempedomani alur dan panduan yang tersedia pada subsistem pelayanan informasi OSS.

		 Tahapan proses penerbitan Perizinan Berusaha : a. pendaftaran akun/hak akses; b. risiko rendah berupa NIB; c. risiko menengah rendah terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar. d. risiko menengah tinggi terdiri dari : NIB dan Sertifikat Standar (terverifikasi). e. risiko tinggi terdiri dari : NIB dan lzin. 3. Pengawasan (subsistem pengawasan) a. perencanaan inspeksi lapangan tahunan; b. laporan berkala dari Pelaku Usaha dan data perkembangan kegiatan usaha; c. perangkat kerja Pengawasan; d. penilaian kepatuhan pelaksanaan Perizinan Berusaha; e. pengaduan terhadap Pelaku Usaha dan pelaksana Pengawasan serta tindak lanjutnya; dan f. pembinaan dan sanksi.
3.	Jangka waktu pelayanan	7 Hari
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	NIB, Izin dan Sertihkat Standar
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 4. Pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat terintegrasi dengan kementerian/lembaga dan perangkat daerah melalui Sistem OSS. Kategori Pengaduan : • Pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko • Pelaksanaan kegiatan usaha • Pelaksanaan kegiatan Pengawasan • Penyalahgunaan penggunaan Sistem OSS yang tidak sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

		• Pengaduan terhadap hambatan dan permasalahan dalam penggunaan Sistem OSS Objek Pengaduan : Pelaku Usaha, Pemerintah Kabupaten, ASN/PTT dan/atau profesi ahli yang bersertifikat atau terakreditasi Prosedur : • Masyarakat dan Pelaku Usaha dapat menyampaikan pengaduan secara daring dengan hak akses OSS disertai dengan bukti/dokumen pendukung • Lembaga OSS meneruskan laporan pengaduan kepada Pemerintah Daerah kabupaten, untuk diverifikasi lebih lanjut sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan diteruskan kepada Pelaku Usaha untuk dilakukan klarifikasi (apabila pengaduan ditujukan kepada Pelaku Usaha) • Laporan pengaduan dapat ditindaklanjuti oleh lembaga oss dengan: o Pembinaan atau pemberian sanksi; atau o Pemblokiran hak akses Pelaku Usaha atau Pemerintah Daerah kabupaten/kota. Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan; • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;

B.	**Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*)**	
No.	**Komponen**	**Uraian**
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusha di Daerah; 5. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Kegiatan udaha dan/atau Produk pada Penyelenggaraan Perizinanan Berusaha Bebasis Risiko Sektor Ketenagakerjaan;

2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	1. Kantor depan *(front office)*, antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas; 2. Kantor belakang *(back office)*, antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari : 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.

		2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanangan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;